



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Fraudes en la cadena de suministros en una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en gerencia de operaciones y logística**

**AUTORA:**

**Br. Rosario Amelia Moya Socualaya**

**ASESORA:**

**Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración de operaciones**

**PERÚ - 2017**

**Página del Jurado**

Dra. Gladys Sánchez Huapaya  
Presidente

Mgtr. Fernando Alexis Nolazco Labajos  
Secretario

Dra. Irma Carhuancho Mendoza  
Vocal

**Dedicatoria**

Este trabajo se lo dedica a mis hijas por ser la inspiración en vida de todos mis días, a ellas para que sigan mis pasos.

**Agradecimiento**

A Dios por sobre todas las cosas, por haber permitido con su inmenso amor haber sido concebida y a quien entrego toda mi vida.

A mi asesora Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza, a mi Universidad Cesar Vallejo, gracias a su sistema la cual me ayudaron a cumplir con mis metas.

### **Declaratoria de autoría**

Yo, Rosario Amelia Moya Socualaya, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Operaciones y Logística, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Fraudes en la cadena de suministros en una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017”, presentada, en 76 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gerencia de operaciones y logística, es de mi autoría. Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 22 de junio del 2017

---

Rosario Amelia Moya Socualaya  
DNI Nro. 09492420

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gerencia de Operaciones y Logística, presento el estudio de investigación titulado “Fraudes en la cadena de suministros en una empresa de servicios en Lima Metropolitano 2017”.

La investigación en su mayor interés es dejar plasmado la notable fijación e identificación de las causas y su consecuencia del fraude, estamos convencidos que los resultados contribuirán en futuras investigaciones permitirán tomar las medidas de control y perfeccionamiento en el cumplimiento hacia los logros de los objetivos planeados por la empresa. Como consecuencia dar a conocer los mecanismos que apoyaran para minimizar el delito del fraude, así como sus antecedentes y evolución, de manera que al final pueda establecer una correcta aplicación enmarcada a mejorar su aplicación en las auditoría y control interno de la Organización, Desde luego su aplicación favorecerá las metas y objetivos propuestos por la empresa.

La estructura de la investigación consta de VIII capítulos interrelacionado entre sí en forma secuencial que son las siguientes

Capítulo I: Introducción.

Capítulo II: Problema de Investigación.

Capítulo III: Marco Metodológico.

Capítulo IV: Resultados.

Capítulo V: Discusión.

Capítulo VI: Conclusiones.

Capitulo VII: Recomendaciones

Capitulo VIII: Referencias bibliográficas, finalizando con los Anexos.

Por tanto, se presenta el trabajo de investigación para su consideración y agradeceré la sugerencia que se pueda emitir.

## Índice

	<b>Pág.</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xix
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
1.1. Antecedentes	14
1.1.1. Antecedentes internacionales.	14
1.1.2 Antecedentes nacionales	16
1.2 Marco teórico referencial	19
1.2.1 Marco conceptual	22
1.3. Marco espacial	29
1.4. Marco temporal	29
1.5. Contextualización	29
1.5.1 Evolución histórica.	29
<b>II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>32</b>
2.1. Aproximación temática	33
2.2. Formulación del Problema de la Investigación	34
2.2.1. Problema general	34
2.3. Justificación	34
2.3.1 Teórica	34
2.3.2 Metodológica	35
2.3.3. Práctica	35
2.4. Relevancia	36
2.5. Contribución	36
2.6.1. Objetivos generales.	37
2.6.2. Objetivos específicos.	37

	<b>Pág.</b>
III. MARCO METODOLÓGICO	38
3.1. Metodología	38
3.2 Escenario del estudio	42
3.3 Caracterización del sujeto	42
3.4 Trayectoria metodológica	42
3.5 Técnicas e instrumento para la recolección de datos	45
Entrevista	45
3.6 Tratamiento de la Información	46
3.7 Mapeamiento	46
3.8 Rigor científico	47
IV. RESULTADOS	49
V.DISCUSIÓN	54
VII.CONCLUSIONES	57
VII. RECOMENDACIONES	60
VIII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	64
ANEXOS	67
Anexo 1: Matriz de consistencia	68
Anexo 2 Matriz de codificación	69
Anexo 3: Triangulación	70
Anexo 4: Matriz de codificación Axial	73
Anexo 5: Matriz de Saturación	76
Anexo 6: Guía de entrevista	77
Anexo 7: Entrevista	78



**Lista de tablas**

	Pág.
Tabla 1 Personas entrevistadas	41
Tabla 2 Matriz de codificación	43

## Lista de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1: Evolución valor de los activos en la empresa.	24
Figura 2: Indicadores de los Activos tangibles y los activos intangibles	25
Figura 3: Mapeamiento	46

## Resumen

La investigación titulada “Fraudes en la cadena de suministros en una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017”, tuvo como problema de investigación: ¿Cómo se desarrolla los fraudes en la cadena de suministros en una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017? El objetivo fue analizar los fraudes en la cadena de suministros en una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017.

La investigación se basó en un enfoque cualitativo, método, estudio observacional, dado que se involucra a unos cuantos funcionarios, porque no se pretende necesariamente generalizar los resultados del estudio, para la recolección de los datos está orientado al conocimiento y experiencia del Investigador, quien se apoya de diversas técnicas de observación, concibiendo formas para registrar los datos que se van refinando conforme avanza la investigación.

El resultado de la presente tesis es observar como los Fraudes afectan los resultados esperados por la organización lo cual están relacionados con los antecedentes, todo ello permitirá y servirá como fuente precedente para futuras investigación.

**Palabra clave:** Fraudes, Proveedores, inventario, sistema de control.

### **Abstract**

The research entitled "Fraud in the supply chain in a service company in Lima Metropolitan, 2017", based its theme on the question: How do you develop fraud in the supply chain of a service company in Metropolitan Lima 2017? The objective was to analyze the fraudulent actions in the supply chain of a service company in Metropolitan Lima area on 2017.

The research relied on an observational study, qualitative approach, and m, method since it involves a few officials. The research does not intent to generalize the results. The collection of the data is oriented to the knowledge and experience of the Investigator, who supports various monitoring techniques and conceiving new ways to record the data that are being refined as the research progresses.

The result of this thesis is to observe how the fraudulent actions differ from the organization expected from previous studies and at the same time creating a new source to guide and help future researchers.

**Keywords:** Fraud, Suppliers, inventory, control system.

## **I. Introducción**

## 1.1. Antecedentes

### 1.1.1. Antecedentes internacionales.

Según Granda y Rodríguez (2013) en su estudio titulado, *el diseño de un sistema de control basado en el Método ABC de gestión de inventarios, a través de indicadores de medición aplicado a un estudio fotográfico en la ciudad de Machala – Ecuador*, el investigador desarrolla un diseño denominado ABC con la finalidad de controlar los gastos indirectos de la producción, esta forma de control estuvo basado en indicadores para medir la gestión de los inventarios. Su estudio llegó a la conclusión que el uso de un diseño tecnológico de gestión basado en los indicadores de gestión de inventarios basado en método ABC contribuya a optimizar en forma significativa buenos porcentajes de ganancia previamente diagnosticados.

Asimismo, Aragón (2011) en su investigación de auditoría *Integral Diseño de políticas para el control para la prevención del fraude en la empresa de DipacManta S.A., - México*, estudio de enfoque cualitativo, donde el investigador hace necesario plantear nuevas positivas de diseño de control de fraudes en una empresa de producción, estudio de enfoque cualitativo, de investigación documentaria, además la aplicación de una encuesta a los trabajadores. El investigador concluyo que para llevar a cabo esta acción es necesario que los registros estén actualizados para que se aplique una auditoria, se debería de contar con equipo tecnología que de rapidez en el control de las cuentas por cobrar, además que todo acto auditor se debe planificar según su valoración de riesgo teniendo como característica el fraude o las acciones fraudulentas, confirmar un comité de auditores, un sistema de imputaciones, controles internos y externos que ayudan a viabilizar la administración.

Según Perich, Álvarez, Blázquez (2013) en su estudio *Aplicación práctica del control interno de la calidad en los procedimientos de medida cuantitativos Control interno – España*, que tiene como eje central la detección del fraude y su control inmediata, sostiene que existen algunos caso de fraude que se logran

detectar en primera línea por el control interno, se pueden apreciar las evidencias y la manipulación de los componentes, como la documentación que contiene directrices básicas para el análisis del proceso de control interno para asegurar la calidad obtenida basado en los resultados en los laboratorios clínicos., para llevar a cabo la evaluación e investigación para determinar la responsabilidad, refirió que todo fraude ya sea frágil o difícil de detectar, el control debe de existir en todo momento y se debe de investigar cualquiera sea su estrategia. Los errores voluntarios podrían ocurrir, pues eso se tendrá que demostrar, puede ser una conducta inapropiada de todas maneras se llevó el proceso investigatorio. Además sostuvo que para que se lleve este plan de acción para la prevención de fraude las políticas deben de ser estrictas y rigurosas.

Según Martínez y Ángel (2013) en su investigación *La lucha contra el fraude fiscal en un contexto de crisis económica - España: últimas propuestas españolas y europeas*, estudio cualitativo donde el investigador sostuvo que la crisis económica en la región ha llevado a los Estados hacer una reingeniería de su administración, producto de la crisis se vio la necesidad de recortar el presupuesto público, se tomaron medidas de corrección ante esta situación de truncar el tesoro del fisco, poniendo en evidencia nuevos procesos de la administración de gestión y del control de fraude fiscal.

Del mismo modo los autores Aguirre y Herrera (2013) en la investigación *La Auditoría interna en la detección y prevención de fraudes, estudio cualitativo, España*, donde indicó que muchas veces el fraude se ve amañado por una imagen financiera falsa, y que son cometidas por altos jefes o funcionarios de alto rango dentro de la empresa e inclusive los dueños, que el fraude no solo se ve reflejada en el hurto de dinero, joyas, bienes, y demás cosas de la empresa, sino también en documentación que compromete la gestión y el patrimonio empresarial, como solicitar préstamos, tomar créditos, maquillar documentación para tratar de evadir impuestos. En oportunidades el fraude se muestra por un mal accionar de los controles y en algunas oportunidades no son intencionales, pero se sugiere que todos deben de procesarse e investigarse, hace mención que el ser humano con el deseo de satisfacer algunas necesidades o con la idea de tener bienes materiales o económicos, se ve inclinado a la búsqueda de bienes

ajenos, y los únicos responsables de tal acto ilícito son los organismos de control y auditoría interna.

### **1.1.2 Antecedentes nacionales**

Es importante mencionar estudios de la *Implementación de un sistema de control interno en el proceso logístico y su impacto en la rentabilidad de la constructora Ríos Bado S.A.C.* años 2014. Cruzado, (2014) en la obtención del título profesional de Contador Público, Perú. Existen estudios, que muestran el impacto en las cifras por pérdidas cuando no hay un adecuado control lo cual genera como resultado la asociación del fraude en forma sistemática e involuntaria cometida por los trabajadores. Con el motivo de explicar dicho estudio, es la supervisión quien tiene la responsabilidad de monitorear de manera adecuada y hacer cumplir el funcionamiento de los controles establecidos así genera la seguridad para obtener los objetivos de la empresa, por otro lado, la asociación de los niveles de riesgo asociados al control, al sistema de información y comunicación en la empresa. También, se incide con respecto a los niveles de madurez con que se avalúan los riesgos y actividades de control por parte de los mismos empleados.

En el Perú también tenemos estudios un plan de mejoramiento en el proceso de despacho y lógica por eso que en Trujillo, Perú Alegria (2007), realizó la investigación para obtener el grado de Administrador, titulado *Plan de Mejora en el área de logística y despacho de la empresa Chimú Agropecuario S.A. Trujillo, Perú.* Se concluye que, en ese sentido se ha demostrado la facilidad y posibilidad de solucionar problemas que se originan en la cadena de suministros en la empresa Chimú Agropecuarias S.A. aplicando técnicas de mejora continua así obtener una mayor productividad en el tiempo en los despacho por ende una mejor productividad, obteniendo mejores resultados, además de la concientización de personal ejecutor en canalizar los posibles riesgos y apoyar al control interno.



Mendoza (2017) en su estudio de *Mejoramiento de la Gestión de Almacenes y Logística de la empresa Fabricaciones Metálicas Carranza, para alcanzar el grado de Administrador, Trujillo Perú*. El investigador sostuvo que se pudo establecer un diseño para poner en marcha un procedimiento de control y monitoreo de los bienes del cliente y el plan didáctico de la entrega de materia prima además de un sistema de gestión de la calidad, la que generaría reducción de tiempos y de movimientos, así como mejorara la producción, tener controles para cada proceso, los diseños establecidos pueden ir mejorando no siendo estrictos esto se rige a medida de cada cambio en el proceso y desarrollo de actividades en cada función y en cada proceso, los diseños además deben estar estructurados de manera que sea entendible a todos los niveles de la organización.

Espinola (2011) en su investigación de *Proceso Logístico para la Mejora de los Resultados del Capital del Trabajo de la Empresa Distribuciones Uriol EIRL 2011. Para optar el grado de Contador. Concluye*, Se logró diseñar un plan de mejora de proceso logístico además se propuso el uso eficiente del Sistema Contasis, para afirmar que la gestión del capital de trabajo y además asegurar la eficiencia, es preciso indicar que todo mecanismo de control como es la implementación de los sistemas son necesarios adicionalmente a la constante actualización según se requiera y mejore los controles y por ende se consiga obtener los resultados esperados.

Borja (1997) encontró lo siguiente, es sociólogo se comprende por dualismo la disposición bipolar de una sociedad de la que convive áreas socioeconómica diferentes y avanzadas. Pues la característica principal de la sociedad dualista es la presencia de un progreso económico, argumentado de exactitudes y desarrollos internacionales y modernas, y una rezagada de tareas económicos aún primitivos, el que desintegra sistema central; el avance tecnológico y la influencia en casi todas las áreas de la vida social ha surgido una serie de conductas ilícitas denominado de manera genérica, delitos enmarcados al término fraude.

En consecuencia al detalle anterior la investigación, desarrolló un énfasis en la problemática de la función investigadora del fraude como consecuencia de la deficiencia en el control que existe en las empresas en la ciudad de Lima, metropolitana. Para, dar a conocer los mecanismos que podrían apoyar y minimizar el delito en Lima metropolitana, sus antecedentes y evolución, de manera que al final pueda establecer una correcta aplicación enmarcada en procedimientos y normas en relación con la auditoría y control en la Organización.

Gutierrez (1991), encontró lo siguiente, existe una dimensión de la delincuencia a la que la doctrina presta una especial atención por considerarla el terreno hasta ahora más inexplorado y el que mayores dificultades presenta para su prevención y detección, nos estamos refiriendo a lo que se conoce como fraude, fenómeno que mayor magnitud trascendencia en el ámbito de la criminalidad mediante el uso de nuevos sistemas tecnológicos.

Para lograr una investigación completa de la se establece la conceptualización del tema, generalidades asociadas al fenómeno, estadísticas locales sobre el delito de fraude informático, el efecto de éste delito en las diferentes áreas, como minimizar la amnesia de este delito a través de la seguridad jurídica y principalmente la finalidad es identificar, busca y unificar la investigación realizada para poder establecer la efectiva auditoría informática en el aspecto investigadora frente al delito de fraude informático en el Perú, destallando los problemas que genera la investigación de este delito, como los plazos y los recursos tecnológicos inadecuados que existe en el Perú.

López (2002), encontraron que, toda persona no puede ser el autor del delito, sino quienes conocen el mecanismo y función, así mismo que dicha autoría está limitada para algunos sujetos a diferencia de los delitos comunes que pueden ser cometidos por cualquier persona, precisa que el delito especial sólo podrá ser cometido por persona que reúnen ciertas condiciones y características.

Sumaran (2014) en su investigación de *Control interno en la jefatura corporativa de logística de las empresas del Grupo Distriluz, periodo 2014*. Para

conseguir el grado de magister en gestión pública, línea de investigación control administrativo. El estudio se base en el fortalecimiento de la lucha contra la corrupción para detectar ilegalidades, teniendo la convicción de obtener resultados según identificación de los mismos. El Objetivo es determinar si la jefatura de la corporativa de logística de las empresas del Grupo Distriluz periodo 2014 cumple con todas las normativas y recomendaciones dadas por el órgano de FONSFE.

La influencia que ha alcanzado todo los mecanismos de fraude, en la vida cotidiana de las personas en el Perú, y el impacto que tiene en su progreso para el desarrollo como empleados en las empresas del estado peruano. Siendo la función de control interno en las empresas justamente mitigar todo riesgo que pueda originar un fraude sea este, informáticos, materiales, financieros e inclusive pérdidas en general. De una forma más general se puede hablar de aquella función encargada de control en el cumplimiento de las normas y procedimientos que enmarcar en toda la cadena de suministros sea esta en la adquisición, transacciones comerciales, la comunicación, los proceso industriales las investigaciones, dentro y fuera de ésta, son todos aspectos que dependen cada día más de un adecuado de gestión en general, no se puede medir el comportamiento del ser humano en generalizar si hace lo correcto o lo incorrecto.

## **1.2 Marco teórico referencial**

### **Teoría administrativa.**

En la presenta investigación se revisaron teorías administrativas sobre diferentes autores:

Chiavenato (1999) hace mención a la teoría de las organizaciones indicando que las actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o a la prestación de servicios (actividades especializadas) son planeadas, coordinadas, dirigidas y controladas en las organizaciones. (p.1).

El autor indica que para lograr los objetivos en las organizaciones es indispensable realizar el proceso administrativo a través de distintas series de funciones administrativas, también a personas necesarias y el uso de recursos no

humanos. Esto implica que los niveles de la organización: táctico, estratégico y operativos estén involucrados en el proceso. Así mismo, indica que la administración es la conducción racional de las actividades de una organización, que esta logra depender y ser con o sin fines de lucro, es decir que posea beneficios económicos o sociales.

### **Teoría clásica**

Chiavenato (1999) indica que la teoría de todas organizaciones se basa en las actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas) son planteadas, coordinadas, dirigidas y controladas en las organizaciones. (p.1)

El autor precisa que todo proceso administrativo debe enmarcarse a través de niveles de funciones administrativas y además el recurso humano, los cuales son necesarios para el logro de los objetivos y metas trazadas por la organización. Lo cual determina que la organización debe contar con estrategias tácticas y operativas lo cual deben estar involucrados en todo el proceso. Además define a la administración como un mecanismo racional de múltiples actividades que dependiendo de las mismas pueden ser con o sin fines de lucro, es decir que obtengan beneficios económicos o sociales.

Chiavenato (1999), indica sobre la teoría matemática lo siguiente:

Desplazar el énfasis en la acción hacia el énfasis en la decisión que la precede: el proceso decisorio es la secuencia de etapas que conforman una decisión. Constituye el campo de estudio de la teoría de la decisión, considerada aquí como una teoría matemática (p.742)

Dentro del análisis del fraude en la cadena de suministros es importante poder tener identificado todas las acciones y etapas lo cual se permitiría indagar el detalle para cuantificarlo y darle los niveles de posibles pérdidas.

### **Teoría humanística**

Maslow, Rogers y Perls (1980) en su obra Psicología humanista, explicaron que esta corriente psicología, se inició en los movimientos culturales sociales en Estados Unidos en la década de los 60, esta se ve representada por la manifestación del ser humano emanada del conductismo de J. Watson y B. Skinner, Maslow y del psicoanálisis de Freud, estas dos teorías se unieron para dar inicio a una nueva dirección basada en el ser humano, la exploración de lo natural, el ego y la confianza , relación mente y cuerpo en un equilibrio armonioso valorizando el uno del otro, equilibrando polaridades del cuerpo. Maslow (1980) fue un personaje dentro de la psicología muy influyente e instigadora en lo que se refiere a las teorías de la personalidad, andaba siempre en búsqueda del propósito de la vida del ser humano en su sentido místico, aunque con el tiempo ingresaron nuevas ideas en el campo de la psicología como J. Piaget preocupado por lo que sucedía en el conductismo, él y otros especialistas desarrollan la teoría de desarrollo cognoscitivo

### **Teorías logísticas**

Paz y Gonazález (1831), indico que:

la logística no es un tema nuevo desde el punto de vista de los investigadores en el campo de la dirección de empresas. Si puede serlo para muchas empresas que comienzan a ver que se trata de una parte importante, y a veces sustancial del negocio, que puede arrojar buenos beneficios y hasta considerables ventajas enstratégicas. (p.1).

Esta teoría tiene a relación todas las estrategias de administración de gestión de bienes logísticos, recursos, suministros, almacenaje, materiales, de tal manera de que estas se puedan administrar en forma adecuada, se tenga control, identificación de materiales, desarrollo y satisfacción de la atención, y de crecimiento de la empresa, por lo que refiere según las gestiones correctas y las decisiones tomadas por la dirección se convierten a futuro en altos beneficios y mejorar sobre ventajas hacia otras empresas.

## **Teoria de sistema**

Sobre la teoría de sistemas Chiavenato (1999) refirió que en la administración un sistema tiene muchas connotaciones al indicar que es un “conjunto de elementos interdependientes e interactuantes, grupo de unidades combinadas que forman un todo organizado” (p. 771). De este enunciado se deduce que la organización es un sistema formado por distintas piezas interactuantes entre sí, formando un todo organizado o complejo, lo que permite revisar los fenómenos que ocurren en ellos dentro de un enfoque global para lograr una mayor integración de los mismos. Las organizaciones son identificadas como sistemas abiertos que se encuentran en constante intercambio de información con su entorno, y que a través de los distintos subsistemas que lo componen: estratégico, coordinador y operativo desarrollan sus actividades a través de una retroalimentación continua que permita establecer criterios de mejora para los procesos de la organización.

### **1.2.1 Marco conceptual**

Organizar:

Revisando conceptos de Organizar podremos citar a los siguientes autores: Tal como lo señala, Thompson (2010),

la organización proviene del término latín Organón, refiriendo al elemento de un sistema en sí mismo el cual es utilizado prácticamente en todos los ámbitos (empresariales, educativo, social, deportivo, religioso, etc.) para referirse, por una parte, a una entidad (por ejemplo, a una empresa, corporación, institución pública, organización no gubernamental, etc.). Por lo tanto, requiera que el concepto pueda ser aplicado a cada uno de éstos casos por separado, con la finalidad de tener una idea cabal acerca del significado de éste término, según el contexto en el que se utilice.

Thompson, hacer referencia al origen del término organización, así como la precisión en la referencia que el término organizar se utiliza en múltiples niveles y siempre orientado al rubro diferente de intereses, buscando en caso la empresa tenga actividades que permitan una buena organización para así obtener el logro y los fines propuestos por la compañía.

## Fraudes

Revisando distintas definiciones sobre fraudes podemos citar a los siguientes autores:

Mueries (2013), indica:

cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultamiento o violación de confianza. Estos actos no requieren la aplicación de amenaza de violencia o de fuerza física. Los fraudes, son perpetrados por individuos y por organizaciones para obtener dinero, bienes o servicios. Para evitar pagos o pérdidas de servicios, o para asegurar ventajas personales o de negocios. (p.57)

Según refieres el fraude es todo acto incorrecto, que se caracteriza por el diversos ámbitos como el ocultamiento de información, o el engaño siendo difícil asegurar, todo se presume hasta la ejecución de una investigación, dichos actos no requieren la aplicación de amenaza muchas veces de fuerza física o violencia siendo en ocasiones cometidas por una sola persona o por su cómplices, siempre buscando el beneficio de enriquecimiento ya sea material o alguna ventaja en los servicios.

## Cadena de suministros:

Considerando las distintas definiciones sobre la cadena de suministros podemos citar a los siguientes autores:

Diaz (2016), indica que,

el inicio de las actividades comerciales se dan luego de la generación de los excedentes, estos excedentes viene deben ser almacenados. Ya no podían ser consumidos por quienes los habían cultivado, porque luego de mucho tiempo podía acercarse y perder por que descubrieron que dichas cosechas podrían intercambiarlo por otros productos.

El objetivo de la cadena de suministros según indica, es gestionar los almacenes de acuerdo a la cadena logística de cada empresa, las cuales representan inversión para la empresa, una mala gestión de los almacenes podría incurrir perder financieramente.

## Empresa de servicio

Madrid D5 Servicios de mensajería (1998) detalló en su publicación que los servicios es la actividad final de la cadena de valores, lo cual involucra a todas las unidades de negocio que van desde el inicio al final de la cadena, cubrir y proporcionar un adecuado soporte en los servicios permitirá fidelizar y afianzar al cliente aumentando el valor del producto o servicio.

El adecuado control y soporte que se realizara en cada unidad de la cadena de valores, influye en obtener un buen producto final el cual cubre toda necesidad esperada por la organización.

## Activos tangibles

Según Instite (1820), los activos tangibles de una organización o empresa incurre En que la económica dirigida por los activos instables que posee la empresa, antiguamente (sobre el año 1920) la economía estaba dominada por los activos tangibles de la empresa, los indicadores financieros en este periodo eran los indicados para poder realizar la gestión eficaz de la empresa, siendo los activos intangibles lo que predomina en los resultados de los estados financieros de una empresa.

## Activos intangibles

Las ventajas competitivas que tiene una empresa sobre otra empresa es gracias a que los activos intangibles es la fuente, aquella organización que conozca con todo detalle a su fragmento de mercado, posea procesos operativos funcionales, motive a sus empleados, este a la vanguardia de las tecnologías e innovaciones, tendrá garantizado su éxito. Se puede establecer que los activos intangibles son lo más importante por asegurar ventajas competitivas, lo que puede marcar la diferencia respecto las otras empresas en el mercado.

Un estudio del Broking Institute, (1982) indicaba que los activos tangibles simbolizaban el 62 % del valor del mercado de las empresas, posteriormente 10 años después en 1992 bajo hasta el 38 %, estudios recientes refieren que un 10 % de los activos



tangibles. ¿Porque seguimos utilizando indicadores únicamente financieros para dirigir y tomar decisiones, cuando estos solo representan menos del 10 % de nuestro valor?

Indicando que los activos intangibles son el principio importante en la organización porque dan valor a la empresa dándole valor a sus procesos operativos, por la motivación y reconocimiento al recurso humano en sus conocimientos y consideración a su aporte en el aporte que hacen en cada función.

### Evolucion valor de los activos en la empresa.

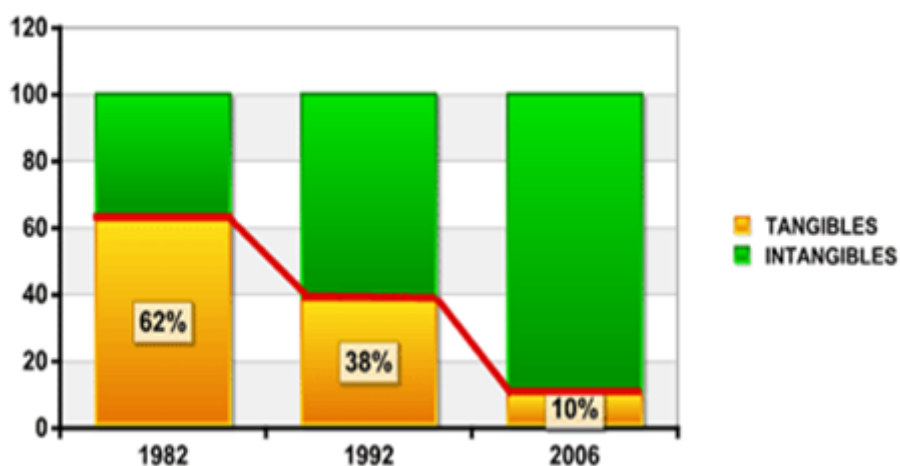


Figura 1: *Evolución valor de los activos en la empresa.*

Los activos intangibles están sujetos a descripción con la finalidad de mostrar su mapa estratégico para que estos activos se puedan convertir luego a activos tangibles, esta transformación se requiere que sea descrita paso a paso, para saber dónde está el dinero, se requiere que se muestre la tabla secuencial de los indicadores que describen los activos tangibles de la empresa para monitorear y controlar debido a que estos añaden valor a la entidad.



Figura 2: *Indicadores de los Activos tangibles y los activos intangibles*

Prada (2002) sostuvo lo siguiente:

Que la ciencia como decía Bacon es poder. Quien conoce las leyes de la naturaleza también el poder de dominarla. El filósofo inglés se mostró siempre muy entusiasta ante el poder maravilloso que empezaba a vislumbrar en la ciencia, la cual veía como valor biológico puesto que tienen una importancia capital para la vida. (p.38)

En lo indicado por el autor refiere al poder maravilloso que vislumbra la ciencia refiriéndose al valor biológico el cual tiene una importancia capital para la vida. Siendo fundamental las actividades las que la humanidad no está aterrorizada ante las fuerzas de la naturaleza los cuales poseen los medios para mitigar o disminuir el sufrimiento, para conseguir una mejor calidad de vida, refiere además que el opuesto, el enemigo que se muestra hostil al hombre ahora se podría convertir en amigo, todo gracias al desarrollo de la ciencia y estudios en la humanidad., los valores tienen un rol preponderante en la ciencia y el cometido, no es arbitrario, por el caso contrario está inmerso en su propia organizacional de indagación fundada en la comprensión y adaptación, de tal manera de que forma parte del entorno de nuestra vida no habiendo origen para separar la ciencia de

las cuestiones evolutivas, en ese sentido rige la ética y la moral como argumento el actual según circunstancias según el nivel individual de cada persona.

Además que el termino Valores, podría verse desarrollado en varios aspectos como es el Valor moral que corresponde a toda acción o comportamiento correcto o incorrecto de una persona, estableciendo el bien o el mal, según ética y moral del Ser humano, existen otras actitudes y conductas que en un determinado momento pueda presentar, entre los valores más comunes se puede precisar, la responsabilidad, respeto, compromiso, consideración, Integridad, entre otros términos, los cuales se pueden tomar como definición. Actualmente las empresas han enfocado al recurso humano como el valor más importante dentro de la organización.

El efectivo proviene del latín *dinarius* y del griego *deni*, de tal forma que se entiende como el valor que tiene una moneda. En la antigüedad la moneda romana tenía un valor oficial que era de diez denarios. El termino dinero ya ha sido adoptado en todos los países, y es la forma de realizar transacciones comerciales, comprar, vender, intercambiar.

Areana Silvera (1998) indico los siguientes términos control.- Se debe ejecutar un trabajo con el área de control, facilitando toda la información requerida y fomentando la participación de la supervisión de proceso de modo que se pueda garantizar la transparencia.

Logística, índico que la posibilidad de los recursos materiales con que cuenta la organización que pueda desarrollas sus obligaciones y cumplir con los objetivos como son los resultados financieros, asignados para tal fin, así mismo la rapidez con la que pueden cambiar las normas y procedimientos que se sigan para que se aprueben los presupuestos.

Sutherland (1949) precisa que, Crimen en la clase alta, compuesto por gente respetable, o al menos por hombres de negocios/ profesionales respetados.

Es poco probable, tocar estos temas, de quienes están en la alta dirección de una empresa y la ausencia de una cultura de control y de fiscalización y auditoría interna, parece haberse perdido, ocasionando el incremento en el desarrollo de los delitos. El alto mando no solo debe actuar con energía en lo inmediato, sino que procurar ir creando un ambiente de constante observación y vigilancia, que les pueda dar seguridad a la empresa de que los recursos que se les entregan están bien utilizados.

Reiss y Biderman (1980) incide en que, “aquellas violaciones a la ley, a las que se les asocian penas que abarcan: el uso de la posición y control económico, confianza e influencia del defraudador, en el orden legítimo institucional económico o político, con el propósito de cometer un acto ilegal para ganancia personal o de la organización.”

En este sentido, la ética y la moral de recurso humano y de quienes están en la alta dirección, se posiciona en aciertos si se realiza una adecuada selección del personal, bajo estándares de selección en todos los niveles, el uso del poder, influencias o exceso de confianza, sin una adecuada aplicación de controles, puede desfavorecer teniendo como resultado fraudes en la cadena de suministros en general.

### **Principales causas del fraude**

Estupiñán (2006) refirió que:

los casos de fraude primordiales son aquellas en que se capta dinero sin hacer una previa evaluación de su origen y de su tasa de interés, autoprestamos, inversiones por conveniencia, extensión del crédito financiero, amañado de registro financiero, auditoría limitada. Realizar una auditoría sin llenar documentos, realizar cálculos, no profundizar en la documentación, no investigar algún indicio, son actividades que dan lugar al fraude.

### **1.3. Marco espacial**

En la presente investigación la cual se llevó a cabo en una empresa de servicios involucrando a toda la cadena de suministros en la ciudad de Lima Metropolitano, 2017.

### **1.4. Marco temporal**

Habiendo obtenido los datos para considerar como evidencias en la presente investigación durante un semestre que serán de los meses de enero a julio del 2017, en la que se tomó como referencia las entrevistas y encuestas a los trabajadores elegidos para tal fin y la observación documentaria del caso.

### **1.5. Contextualización**

#### **1.5.1 Evolución histórica.**

Según el órgano encargado de los trámites de extradición y cooperación penal internacional (OATRI), indico que por los años 2004 y 2005 la delincuencia en cuestión de fraude se incrementó en los países tecnificados, pasando poco a poco a otros países de menos tecnificación. Los gobiernos realizan gestiones de extradición con más flexibilidad con el objetivo de frenar en cierta forma la criminalidad fraudulenta. Se instalan tribunales penales internacionales y locales con el fin de agilizar los trámites de procesamiento penal. El delito internacional por fraude es una forma de engaño para adueñarse de un bien material o dinero, lo cual se puede deber a la ignorancia o desconocimiento, exceso de confianza o de buena fe. Los delincuentes que cometen delito de fraude muchas veces son imaginativos para realizar su cometido, puede ser muy complejo o simple, y muchas veces sin causar agresión física.

Cuando se refiere al fraude cometido, este viene a ser un engaño o abuso de confianza, dolo, se entiende como la acción intencional administrativo personal o a terceros, el cual se manifiesta mediante una representación amañada de los resultados financieros, esto puede implicar la manipulación, falsificación, falsedad de documentos, registros u otros.

Mientras que la malversación de fondos es la omisión de algunos movimientos financieros, registros, datos, sistemas sin tener un respaldo o sostenimiento financiero, esto también se puede dar por la mala gestión de las políticas contables.

La empresa de servicios, se tiene como oficina principal la ciudad de Lima Metropolitana. Su primordial actividad es proteger los valores a los usuarios de servicios, asegurando sus procesos de riesgo y dándoles el hermetismo y confidencialización sobre ellos, respaldados en su ejecución por la aplicación de normas y procedimientos que conllevan a control en todas las operación de la cadena de suministros los que se implementan en un estricto control y de máxima confidencialidad las cuales se implementan en los servicios en una cobertura geográfica con 17 plantas a nivel nacional.

Como consecuencia de la falta del alto índice de fraudes en la cadena de suministros debido al manejo inapropiado de los recursos de algunos áreas tanto usuario como en la gestión de compras y almacenes en la cadena de suministros, haciendo una administración incorrecta con deficientes Controles, lo cual generan varios problemas como son: desabastecimiento de materiales, pérdidas y robos sistemáticos, fraudes y colusiones, omisión de facturación, alta rotación de personal, pagos de coberturas de seguros, pago de indemnizaciones, juicios en contra de la empresa, esto sumado a la inexperiencia y falta de conocimiento en los procedimientos y controles internos en cada una de las líneas de negocio, la ausencia de sentido común en personas basado en criterios poco técnicos. Lo que hace necesario contar con rigurosos accionar en el control interno. La falta de actualización de los procedimientos en cada proceso, la falta de recursos, la rotación de personal de que direcciona dejando inconcluso proyectos esto sumado a una inadecuada selección sin tomar en cuenta las competencias que se necesitan para ocupar el cargo requerimiento necesario para los puestos críticos, ocasiona incertidumbre desorden y desactualización dejando vacíos en los controles, estos problemas origina perdidas económicas sin obtener el logro y objetivos de la organización. Esto a su vez permite que el

personal con experiencia y conocimiento en los procesos, busquen alternativas laborales, originando las renunciaciones y pérdida del talento humano.

De esta manera surge la necesidad de aplicar correctamente el Control para disminuir los fraudes en la Cadena de Suministros de una empresa de servicios en Lima Metropolitana, 2017, que permitan mejorar el Control de activos y suministros para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de área. Según Chase, Jacobs, & Aquilano (2009)

## **II. Problema de investigación**



## 2.1. Aproximación temática

A nivel internacional el estudio de las nuevas tecnologías y la ciencia ha desarrollado y avanzado mecanismos que facilitan el mejor análisis del fraude en todos los niveles, comercios, rubros de empresa, diferentes cultura y países, pues el mundo globalizado requiere mejores niveles y mayores competencias para le permitan disgregar el objetivo, asegurando la continuidad del negocio y ser más competente así lo requiera el cliente.

El desarrollo y estudio del fraude en la cadena de suministros es uno de los temas con mayor incidencias, por que las empresas deben tener identificados todo riesgo al fraude, para lograr establecer el aseguramiento la mejor integración y relación con los clientes y proveedores, los que beneficiaran a la organización, como es el caso del desarrollo del programa anticorrupción de ética y cumplimiento para las empresas de la oficina de las naciones unidas, nueva york, 2013, ni los gobiernos ni las instuciones pueden combatir la corrupción por si solos, tanto el sector publico como el privado, en tal efecto el instrumento internacional anticorrupción más importante, se podria mencionar a la empresa KPMG Abogados en españa, quienes han adaptado un modelo e implementación de cumplimiento normativo, para evitar actividades irregulares, siendo uno de los principales bufetes españoles, especializados en cada rama individual del Derecho de la Empresa.

El el Perú, hay pocas empresas que desarrollan y ponen énfasis de los controles que debe haber en toda la cadena de suministros, es común y en ocasiones temas que las organizaciones pueden ocultar en tanto el prestigio de la organización no se vea afectado, generando cierta supuestos ante sus clientes y proveedores, sin embargo existen empresas que desarrollan un ejemplar diseño e implementación para el control y la identificación del riesgo del fraude, como es el caso de la empresas peruana han implementado un programa de prevención del fraude y cuentan con un sistema confidencial de denuas. Se entiende que las empresas que invierten en diseños de controles se convierten en más sofisticadas y al eliminar este tipo de prácticas se convierten en más rentables, Great Place To Work 2017: indica según el análisis de las empresas que destacaron en Perú, refire

que cinco compañías peruanas con más de 500 trabajadores fueron destacadas como las mejores para trabajar en América Latina. Siendo entre ellas; Interbank, InkaFarma, VisaNet Perú, Interseguro y Cineplanet.

## **2.2. Formulación del Problema de la Investigación**

### **2.2.1. Problema general**

¿Cómo se desarrolló los fraudes en la cadena de suministros de una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017?

### **2.2.2. Problema específico**

¿Cómo la adulteración de facturas incide en la cadena de suministros de una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017?

¿Cómo han evolucionado los fraudes en la cadena de suministros de una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017?

¿Cuáles son los modus operandis en los fraudes en la cadena de suministros en una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017?

## **2.3. Justificación**

### **2.3.1 Teórica**

Se justifica teóricamente ya que se toma en analizan las teorías administrativas que se relacionan con el fraude, estos elementos se asocian para dar cabida a nuevas ideas concretas que van a enriquecer el conocimiento, las teorías de Maslow, Piaget, Watson respecto del conductismo y del humanismo dan cabida a la profundización del tema del fraude analizado desde el punto de vista psicológico, esta interpretación dió nuevos aportes al tema de estudio. No solo se queda en deslumbrar las ideas de las corrientes psicológicas, sino que también incrementa en alguna media el conocimiento científico.

### **2.3.2 Metodológica**

Se sigue una investigación de enfoque Cualitativo, basado en el estudio de casos lo cual propone el estudio, porque se identificó una serie de problemas en relación al fraude en la cadena de suministros, de una empresa de servicios de lima metropolitana, en consecuencia se decidió realizar la investigación bajo el diseño metodológico de estudio de casos el cual se inició buscando información de conceptos para construir las categorías, luego se obtuvo mediante las entrevistas a los expertos de la empresa de servicios, para realizar la triangulación y poder identificar las similitudes y diferencias, de opinión, la misma que se evidencia en los resultados, la investigación es del campo cualitativo, teniendo categorías, evidenciando sirvió como guía y ejemplo de futuros estudios de investigación que se desplieguen en la misma línea o situación aplicó los diversos tipos de herramienta para medir la misma variable.

### **2.3.3. Práctica**

La información de la presente investigación permitirá a la organización incluir mediante el objeto del estudio contar con información de tal manera se pueda realizar mejoras en cada proceso, se han identificado en sus categorías, los controles que ayuda y puedan permitir la acción práctica lo cual se muestra en el presente estudio, además se dispondrá de información que permitirá la tomar decisiones y podrá mejorar el control en todos los procesos así se podrá obtener una mejor atención a sus clientes además de mejorar los márgenes rentables de la empresa.

La investigación tiene la justificación analítica de los fraudes en la cadena de suministros, siendo los resultados obtenidos apoyar a la empresa a tener mayor observación y conocimiento de análisis de los fraudes, Siendo como mayor problema la ausencia y desactualización de normas y procedimientos, los cuales no se ejecutaron en los procesos de cambios y migraciones en todos los procesos de la cadena de suministros, se buscó mediante el análisis y observación mejorar el desarrollo y actualización de los procedimientos, para mantener el mecanismo adecuado cada vez que surjan cambios en cada proceso en la cadena de suministros, logrando así mayores resultados y un mejor desempeño.

La implementación de la excelencia en la gestión de la cadena de suministros de la empresa de servicios en lima metropolitana 2007, apporto beneficios en cada actividad al mantener al área encargada de actualizar los documentos así como el seguimiento en el desarrollo de cada proceso, ha logrado cubrir las metas y objetivos trazados por la empresa de servicios.

Posteriormente se sabe que el área de planeamiento y control, tendrá información precisa para anteceder a futuras posibles proyecciones y estar preparados para el cambio y nuevos controles según proceso en la cadena de suministros, como es el caso de los almacenes y en general a cada uno de los procesos de la empresa de servicios.

#### **2.4. Relevancia**

La relevancia de la presente investigación contribuye a tener mejores datos y poder ayudar en los mecanismos de control de cada proceso de la empresa de servicios de lima metropolitana, ya que a medida de los cambios y rotación de personal, los procedimientos y normas se iban desactualizado, por lo que se realizó el levantamiento de información de cada proceso, en coordinación con cada área involucrada, lo que aseguro los buenos resultados y se determinó que había la necesidad de encargar nuevos métodos y tecnología de soporte, para poder identificar los procesos documentados y el proceso operativo, corrigiendo así Surge la necesidad de la investigación a medida que la empresa no cuenta con información sobre resultado de los fraudes en la empresa, según cada cadena de suministros en toda la empresa, de crecimiento, en tanto carece de información histórica y el análisis estadístico según volúmenes de pérdida por fraude en la cadena de suministros, por lo tanto, el estudio cumplirá el aporte necesario y fundamental el cual se aplicó toda la cadena de suministros.

#### **2.5. Contribución**

El presente trabajo de investigación permitió a la organización, orientar el interés en la observación para optar diversos parámetros, detalló cómo podremos identificar en cada proceso controles, según sea la cadena de suministro o área, además la implementación y actualización en los manuales y procedimientos,

aplicados a los mecanismos de control en las auditorías internas. La presente investigación aportó considerablemente el aseguramiento a la continuidad de la negociación puesto que mediante los procedimientos y normas actualizadas y con la observación y control de cada proceso estaríamos aportando a identificar los fraudes en la cadena de suministros, en la empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017, teniendo como principal objetivo, cuidar el esfuerzo de los que quieren hacer grande a nuestro país.

El trabajo de investigación se justifica debido a la ausencia de información y estadística de los fraudes en la cadena de suministros, los cuales han impactado en los resultados financieros de la empresa, los cuales han fundamentado nuevos enfoques de controles para evitar fraudes y desarrollo de investigaciones futuras.

#### **2.6.1. Objetivos generales.**

Analizar los fraudes en la cadena de suministros de una empresa de servicios en Lima Metropolitana, 2017.

#### **2.6.2. Objetivos específicos.**

Analizar la adulteración de facturas y su incidencia en la cadena de suministros en una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017.

Analizar la evolución de los fraudes en la cadena de suministros en una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017.

Analizar los modus operandis en los fraudes en la cadena de suministros en una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017.

### **III. Marco metodológico**

### **3.1. Metodología**

La presente investigación ha sido real, en base al paradigma hermenéutico a experiencia y conocimientos del investigador aplicando metodología de estudio de casos, la mejora en la cadena de suministros influyeron de manera considerable, viendo oportunidades de mejora en la empresa, es así que Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) establecen que en “la ciencia es poder”, “vivimos en la era del conocimiento”, “la investigación científica es la misión esencial de la universidad”, “universidad que no investiga no es universidad” (p.25).

Justamente el contenido del presente, coincide con el enfoque que el autor ha investigado como son las técnicas cualitativas en relación a ciencias sociales o humanas, la investigación cualitativa se refiere a un enfoque el cual lo determina el investigador por el conocimiento e interpretación quien orienta la experiencia a establecer donde podría generarse oportunidades de fraude en la cadena de suministros en una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017.

#### **3.1.1 Paradigma**

Se desarrolló bajo un paradigma hermenéutico (interpretativo) pues busca la verdad de las cosas desde las acciones vividas sobre el fraude en la cadena de suministros, siendo lo indicado en la teoría los cambios son dinámicos en todos los procesos de la cadena de suministros según la entrevista y la observación como una constante en las nuevas modalidades que surgen en todos los procesos.

Según Arraes, Calle y Moreno (2013) explicaron que el paradigma hermenéutico es una actividad reflexiva de sentido etimológico interpretativo que admite la captación estricta de los textos dados en desigual contexto de la humanidad, está basado en revelar el mundo en la que ella se refiere en su estilo propio.

En consecuencia Arraes, y Moreno, precisaron que el paradigma hermenéutico se basa en el desarrollo de actividades de orientación etimológico interpretativo, lo que permite utilizar un estilo único y propio.

Según Martínez (2013) detalló que el método hermenéutico o interpretativo nos sirve como estrategia para tratar de conocer los hechos, procesos y fenómenos en general, sin la cuantificación de sus elementos, se establece por un carácter particular de sus observaciones. La base epistemológica es el construccionismo de Seymour Papert que se inicia en la idea del aprendizaje por la cual la persona aprende a través de su interacción con el mundo físico, social y cultural en la cual se encuentra sumido, por lo que el conocimiento será el producto de lo vivido en cada una de sus experiencias desde que nace.

Mientras Martínez, destaca que el método hermenéutico o interpretativo se basa en conocer los hechos en general, no existiendo la cuantificación de los elementos, sino se base en epistemología lo que precisa que las personas aprenden por las situaciones y experiencias vividas desde su nacimiento.

### **3.1.2 Enfoque.**

El estudio fue de enfoque cualitativo debido a que tomo en cuenta la experiencias vividas de la muestra la cuales fueron tomadas mediante una encuesta y la observación, los datos no fueron cuantificados. Según Hernández et al. (2014) indicaron que “el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”. En el enfoque las hipótesis se pueden explicar el proceso de un antes, durante y después, a la materia investigada o analizada lo que permitiría la identificar de puntos más resaltantes y luego establecer mejoras (p. 7).

La investigación es observacional debido a que se prestó atención a la muestra de estudio y los procesos de control de fraude en la cadena de suministros de la empresa de servicios, los conceptos relacionados a identificar y observar son los valores, efectivo, omisión de registros contables, los que nos permitirán identificar y medir el impacto que y la existencia de fraudes en la empresa.



Según Quezada (2015) refirió que la “observación sistemática se realiza con un plan de observación preciso, en el que se han establecido variables y su relación, objetivos y procedimientos de observación” (p. 39).

### **3.1.3 Método.**

La investigación se ha realizado basándose en el paradigma interpretativo, por lo que nos apoyamos en los siguientes autores.

La metodología de observación intenta recolectar datos de una conducta, impidiendo su manipulación, para luego poder determinar donde ha fallado el proceso a través del sistema de observación más adecuado Arguedas (1983) indicó que: No existe manipulación (a diferencia de la metodología experimental y cuasi-experimental) de la conducta pero sí control de las posibles variables extrañas que distorsionarían los datos. Con dicho control se pretende que la variable o variables independientes sean las únicas responsables directas de los valores de la o las variables dependientes. El valor de control que el investigador puede darse según la situación a observar depende en gran medida de la situación de observación: surge ante el ambiente natural, ambiente físico, forma, parte de un proceso determinado, algunos hallazgos que permitan mayor identificación del repertorio de respuestas del sujeto mientras que en el ambiente.

### **3.1.2 Diseño.**

La investigación fue de diseño no experimental debido a que no existió manipulación de la variable de estudio. Al respecto Hernández et al. (2014) sostiene que “la investigación no experimental es el estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 152).

En tal sentido el estudio fue transeccional debido a que tomo las entrevistas en un determinado momento a las personas que conformaban la muestra. De acuerdo con Hernández et al., (2014) indicó que: “los diseños transeccionales descriptivos tienen como objeto indagar la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios

puramente descriptivos y recopilan datos en un momento único” (p. 152).

### 3.2 Escenario del estudio

Siendo el escenario de estudio de la presente investigación las áreas donde se desarrollan las actividades de almacenamiento y además donde se gestiona toda la cadena de suministros de la Empresa de Servicios en Lima Metropolitano.

Cabe recalcar que el medio el presente estudio fue apropiado, por ello se nos facilitó información genérica en esto sumado a la observación y casos surgidos como observaciones de auditoría Interna.

### 3.3 Caracterización del sujeto

Con interés y respaldo del sub gerente de auditoría interna, quien da cuentas al Directorio de la empresa, posteriormente al jefe de prevención de lavado de activos, luego se reporta al oficial de cumplimiento, enseguida al analista de auditoría interna que a su vez al jefe de auditoría interna lo cual desarrollaron las entrevistas.

Tabla 1

#### *Personas entrevistadas*

Cargo	Experiencia en el cargo	Tiempo en la empresa	Estudio	Sexo
Subgerente de auditoría interna	15 años	25 años	Contador público	Hombre
Jefe de lavado de activos	3 años	18 años	Contador público	Mujer
Analista de auditoría interna	4 años	20 años	Administradora	Mujer

### 3.4 Trayectoria metodológica

Para poder iniciar el presente estudio de investigación, primeramente se tuvieron que estudiar todas las normas e instructivos internos de la empresa de servicios en la lima metropolitana, lo que motivo la investigación cuales son las fuentes determinantes que originan el fraude en la empresa. Posteriormente se desarrolló

a la recolección de información realizando el levantamiento de información para ver los puntos vulnerables o críticos y realizar las entrevistas a las personas de la dirección del control interno, lo cuales están involucrados a la gestión de control de la cadena de suministros en la empresa de servicios en Lima metropolitana 2017, por lo que se aborda al desarrollo de las siguientes etapas:

### **Planteamiento del problema de investigación y objetivos**

La investigación se inició por la identificación de problemas de fraudes en la cadena de suministros de una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017, teniendo como objetivo analizar todo el proceso en la cadena de suministros, para evidenciarlo en los resultados de la investigación.

### **Revisión de las teorías y otros textos para formular fundamentos del estudio**

Se consideró las teorías relacionadas al tema de investigación, para sustentar los conceptos de las categorías, además se incluyeron conceptos para fundamentar cada análisis del problema.

### **Realizar la triangulación**

Para obtener un mejor análisis del estudio de casos, se desarrolló la guía de entrevista, desarrollando las preguntas según las categorías de estudio, respetando cada respuesta según entrevistado.

### **Transcripción de los datos**

El desarrollo y transcripción de los datos obtenidos de la entrevista los cuales se detallan en el anexo 4, las mismas que han sido grabados.

### **Análisis de la investigación**

El análisis se realizó contrastando la literatura y los datos segmentar las codificaciones de cada categoría y sub categoría.

### **Conclusiones generales**

La investigación cualitativa en su procedimiento exploratorio se realizó de la siguiente forma:

La letra F + el número 1, 2, 3 tales como: efectivo, valores, tangibles, intangibles, omisión de operaciones contables y manipulación de registros contables.

Código F1.1 Efectivo, F1.2. Valores, F2.1 Tangibles, F2.2 Intangible, F3.1 Omisión de operaciones contables y F3.2 Manipulación de registros contables.

Tabla 2

*Matriz de codificación*

Categorías		Sub categorías	
Categoría	Denominación	Código	Denominación
F1		F1.1	Efectivo
F1		F1.2	Valores
F2		F2.1	Tangible
F2	F0: Fraude	F2.2	Intangible
F3		F3.1	Omisión de operaciones contables
F3		F3.2	Manipulación de Registros contables

---

**Análisis profundo**

El análisis de la investigación según la triangulación de los datos se desarrolló de la siguiente manera:

Primero: detallar las respuestas de cada entrevistado de acuerdo a las preguntas establecidas en la entrevista

Segundo: los códigos pre establecidos para cada entrevistado se transcribió la información de los entrevistados luego se identificó las categorías, no se identificaron categorías emergentes.

Tercero: según cada categoría se consideró a lo indicado en el marco teórico.

Cuarto: se elaboró la matriz de codificación axial donde se ha tenido que considerar cada interpretación detallada por cada entrevistado, en referencia a la problemática de la investigación.

Quinto: se culminó con la matriz de saturación lo cual evidencia la concordancia entre la sub categoría estudiada y la matriz de saturación.

Conclusiones generales e implementación de la investigación.

Se ha determinado en la matriz de datos y códigos los cuales enmarcan los objetivos de la investigación, analizando la información entre cada respuesta, interpretando cada respuesta para poder hacer los cruces y relaciones y conseguir la identificación a la problemática de la investigación.

Se anotaron los datos y hallazgos en la entrevista con el Auditor general, quien manifestó lo siguiente: Efectivamente no se había considerado requerir de un análisis estadístico de todos los hallazgos encontrados los cuales han afectado a los resultado financiero de la empresa, es preciso resaltar que ha medida de implantar controles, quienes intenten o quieran desvirtuar el procedimiento o control implantado, recurrirán a otras técnicas, los cuales, nos obligan a mantener mecanismos de control

### **3.5 Técnicas e instrumento para la recolección de datos**

#### **Entrevista**

De tal manera indica Hurtado de Barrera (2011), menciona que:

Una vez definido el evento y sus indicios, así como las unidades de estudio, será necesario que el investigador seleccione las técnicas y los instrumentos mediante el cual obtendrá la información necesaria para llevar a cabo la investigación. Las técnicas pueden ser de recopilación y análisis bibliográfico observación, encuesta y técnicas socio métricos, entre otras.

Los instrumentos, pueden estar ya elaborados e incluso normalizados, como es el caso de los test y algunas escalas, sin embargo, si se trata de eventos poco estudiados, puede ser necesario que el investigador elabore sus propios instrumentos, y éstos pueden ser listas de cotejo, escalas o cuestionarios, entre otros.

En algunas áreas del conocimiento se requiere de instrumentos de medición mecánicos o electrónicos, dependiendo del enveto estudiado. (p.121)

Se entiende que el instrumento de la entrevista es uno de los mecanismos de apoyo para ayudar a definir el resultado de estudio de la investigación, además refiere que el investigador puede elaborar según las necesidades y técnicas otros sistemas y mecanismos como instrumento para recolección de datos, como son datos bibliográficos, encuestas, test, entre otros.

Para la presente Investigación se han tenido que recurrir a información histórica de casos, realizar exámenes, establecer controles y observación, además de ejecutar las entrevistas.

Directamente se incluyen el análisis de todas las cadenas de suministros de la Empresa de Servicio de Lima Metropolitano 2017.indirectamente en el proceso de gestión de almacén para la recopilación de Información real, siendo útil para el tratamiento de datos y posteriormente validar los resultados.

### **3.6 Tratamiento de la Información**

Para el tratamiento de la información con respecto al fraude en la cadena de suministros en una empresa de servicios, se planteó el problema, para luego tomar los datos como resultado de la entrevista donde según orden se desarrolló una guía inicial con las preguntas las cuales se desarrollaron según lo indicado por Hurtado de Barrera (2011), los entrevistados son los que están directamente ligadas a la actividad del control interno de la empresa de servicio, todo cuando se ha desarrollado en cada una de las matrices y considerando la situación en la que se encuentra la organización.

En investigación se logró desarrollar los datos a través de entrevistas y las observaciones de campo, las que fueron categorizados y codificados para luego ordenarlas y presentarlas en cuadros.

### **3.7 Mapeamiento**

El mapeamiento, se origina a cabo para mostrar el proceso de datos identificando

los aspectos teóricos en consecuencia de la recopilación de datos y documentos en términos generales, los cuales se relacionan con el Fraudes en la cadena de suministros de una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017



*Figura 3: Mapeamiento  
Elaboración propia.*

### 3.8 Rigor científico

En tanto se desarrolló la presente investigación, se implementó algunos criterios:

El rigor científico ha sido determinado por las reconstrucciones y análisis de las teorías desarrolladas en el marco referencial, por lo que fue revisada para que sea de forma cualitativa, aplicando mi instrumento de validación de la entrevista el cual será de rigor científico y se puede afirmar las versiones según respondieron los 3 entrevistados quienes son profesionales con el conocimientos y dominio de

la materia de investigación del fraude en la cadena de suministros en la empresa de servicios en lima metropolitana 2017.

Confortabilidad, Se aplicó con el criterio de confiabilidad por haber descrito ampliamente el área de estudio y su contexto, las voluntades y características de los informantes y su diversos criterios de acuerdo a su experiencia, siendo desarrollada y transcrita las entrevistas de los informantes, utilizando el mecanismo textual y verbal.



## **IV. Resultados**

#### 4.1 Descripción de resultado

El área donde se desarrolló la presente investigación fue en Lima Metropolitano, en una empresa de servicios. Los resultados indican que no se ha plasmado el desarrollo de una adecuada identificación ni estructura que identifique el riesgo de fraude en la cadena de suministros, las mismas que pueden ser aminoradas de acuerdo a las sugerencias planteadas en la presente investigación.

##### 4.1.1 Analizar la adulteración de facturas y su incidencia en la cadena de suministros en una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017.

El área contable determina los registros de documentaciones, que vienen de diferentes áreas de toda la empresa de servicios, lo cual debe verificar característica según sea el documento, así como los plazos de entrega de la documentación, medios de pago y abonos, conciliaciones bancarias, categorizar los asientos contables, realizar los balances de caja, registros contables en libros, mantener los compromisos y pagos ante las unidades de control, informar análisis que facilite información al área de finanzas para destacar en sus informes resultados periódicos es estado financiero de la empresa.

El análisis de la documentación debe detectar toda posibilidad de alteración y adulteración de boletas de venta, facturas y sustentos que se envíen como parte de liquidaciones de gastos, del mismo modo la actividad funcional del área de auditoría interna quienes verifican previo documentos para fiscalización inopinada de los gastos según centros de costos y asignación de presupuesto anual por cada unidad de negocio, en tal sentido podremos precisar que el área contable de la empresa asegura información y complementa resultados al área de finanzas.

El contexto del código F1.1 efectivo, indica que “Apropiarse de dinero de su recaudación, de los controles de recaudo de efectivo que no han sido implementados” pueden conllevar a la apropiación ilícita, correspondiente a actos bajo mecanismo sistemáticos para cometer actos deshonestos. Siendo la alteración de documentos uno de los mecanismos de dolo, donde se identifica mayor grado de sustracciones de efectivo, en su intención de pasar una factura o

boleta de venta por un importe superior al que se ha gastado. Para lo cual se implementa en la auditoria interna los registros de comprobación y llamadas anónimas a los establecimientos, detectando así, el fraude de apropiación ilícita.

Justamente F3.1 de omisión de operaciones contables, indica que “Afectan los resultados financieros”, por dejar de declarar los registros contables en los balances, ello infiere en la presunción de ocultamiento de información. En tal sentido se puede precisar dejar pasar ya sea por error humano o de sistema, si no se tiene los mecanismos de filtro y control dual que se requiere para no alterar los resultados financieros, los cuales puedan afectar considerablemente los resultados reales de la empresa, originado perdidas así como pago de penalidades.

El contenido textual del código F3.2. Se refiere a la “manipulación de registros contables”, se refiere a dejar de declarar todo ingreso o generar reportes con mayores costos al real” se refiere a dejar de declarar de declarar los registros contables, al igual a lo antes mencionado, ya sea por realizar registros errados, teniendo el pleno conocimiento del acto, sea de una o varias personal con el fin de apropiación o defalco.

4.1.2 Analizar la evolución de los fraudes en la cadena de suministros en una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017.

En el análisis de la evolución de los fraudes se debe tener todo los registros y la magnitud en valor financiero, así como historio por cada caso para determinar como el sistema a medida que se desarrolla, también se desarrolla nuevas tencas para cometer actos de fraude en la cadena de suministros como es el caso en el área de investigaciones en riesgos, lo cuales carece de un desarrollo medible de la evolución del fraude en la cadena de suministros en una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017.

En el contexto del código F1.1 de efectivo, indica que “Apropiarse de dinero de su recaudación, de los controles de recaudo de efectivo que no han sido implementados” pueden conllevar a la apropiación ilícita, correspondiente a actos

bajo mecanismo sistemáticos para cometer actos deshonestos. Siendo la el fraude más común, aún sea en pequeñas cantidades, o como robo sistemáticos, el cual no se tienen registros de la evolución, se registran como casuísticas al igual que el contexto del código F1.2. Valores, se podría mencionar casos en el área de tesorería, contabilidad, cobranzas, contraloría y canales de recaudación y productos de valores, los valores se centran en materia que es de bien activo para la empresa, sea este efectivo material F2.1 en el contexto de tangible o F2.2. Intangible, dando además la inclusión del conocimiento en los proceso, en relación al personal, sobre la fuga de información o divulgación de asuntos estrictamente confidenciales, lo cual puede afectar a la empresa. Así mismo en el contexto del código F3.1 Omisión de operaciones contables, se han identificado que no se lleva un histórico de los errores u omisiones en pleno conocimiento de quienes lo ejecutan ya sea voluntario o involuntario, no dejando evidencias de los casos, lo cual se infiere al contexto del código F3.2 Manipulación de registros contables, el cual se refiere a todo registro de información errada, en pleno conocimiento para alterar los resultados financieros.

4.1.3 Analizar los modus operandis en los fraudes en la cadena de suministros de una empresa de servicios en Lima Metropolitano 2017, se puede inferir al término del modus operandis, al medio o proceso que busca el sujeto a encaminar por el camino correcto. Para la investigación el contexto indicado refiere a todo alejamiento o desviación que el sujeto pueda crear para apropiarse cometiendo el fraude. Según el contexto del Código F1.1 de efectivo, siendo la “apropiación de dinero de su recaudación, controles en la recaudación de efectivo no implementado, la alta rotación del personal operativo el cual se ve inmerso a la tentación de cometer el fraude, generan diversas maneras de sustracción principalmente de efectivo de la recaudación en áreas de tesorería, caja, centros de atención de recaudación.

En el contexto del código F1.2. Valores, se refiere a que se centran en material que es de bien percibida por la empresa, sea efectivo o material activo tangible o intangible, así también a la ética y ala moral del recurso humano, especialmente en los almacenes de activos fijos y en los almacenes de materiales

en desusó, generan diversos modus operandi, para extraer en forma sistemática activos que aún están como registro de activo contable para la empresa. En el código F3.1 Omisión de operaciones contables, se identifica que se puede es posible la colusión de dos o más personas para realizar omisión de los registros contables lo cual conlleva a la alteración en los resultados de los balances financieros.

También se indica en el código F3.2 Manipulación de registros contables, “dejar de declarar o generar mayores costos, adrede. También se han registrado las manipulaciones de registros contables, incurriendo en faltas graves ya que los balances son registros que marcan las obligaciones contraídas a esa fecha y, como refiere la diferencia, el patrimonio perteneciente a los propietarios. Desde el factor económico, el balance muestra las fuentes de financiamiento ciertos en un momento dado, procedentes de terceros ajenos a la empresa, como de los propietarios de la misma empresa y la inversión o aplicación que se ha dado a esa la financiación, toda irregularidad en los estados y registros contables para algún fin fraudulento puede denominado “fraude de sus mismos empleados” o “fraude de los dueños de la empresa” de esa forma alteran todo resultado financiero. Finalmente, se logró demostrar que en la empresa de servicio, existe y existirá el delito del fraude, ya que no se ha desarrollado en cuanto a tecnología, ni conocimiento que permita determinar la razón del comportamiento humano.

Se logró demostrar que un determinado colaborador de la empresa puede sustraer información referente utilizando algún medio electrónico, siendo poco probable que esta acción se descubra, no se puede determinar en su totalidad cuánto daño podría generar dicho acto. Esta conducta está enmarcada como fraude informático, si mismo existen otros modus operandis, en los que se han deliberado su ingenio y creación para así hacer lo incorrecto.

La problemática de la función investigadora requiere de mayor número de integrantes para poder realizar las diligencias en las investigaciones así como en la determinación de verificaciones personales permanentes, pues en el tiempo este pueden cambiar de actitudes, comportamientos y necesidades.

## **V. Discusión**

Con la investigación se logró argumentar según la recopilación de información sobre la problemática que existe en la determinación investigaría del Fraude en la Cadena de suministros de una empresa de servicios de limas metropolitana 2017 y de acuerdo con la entrevista y luego de haber efectuado la matriz de saturación, podemos indicar que Apropiarse de dinero de su recaudación, en la recaudo de efectivo (C1) es una parte del proceso de la cadena de suministros, es una proceso critico de controlar para la empresa, no solo porque la información se debe obtener de una fuente confiable en la medida en que si se comete un acto doloso, toda investigación de deslinda del proceso de control interno y pasa al área de Investigaciones, siendo esta quien concluye con el proceso determinante.

De igual modo, Paredes (2012) en su tesis cuyo título fue Diseño de la cadena de suministros esbelta en una industria de manufactura, concluye que al tener una cadena de suministro sincronizada los niveles de inventarios se reducen de manera sustancial, pagándose únicamente lo que se requiere y en el momento necesario.

Primer criterio de discusión:

La diferencia que prima en el tratamiento de los hallazgos como materia de investigación de los delitos del fraude en las empresas de servicio, este trabajo de investigación permitirá profundizar los estudios relacionados al fraude en la cadena de suministros, lo cual puede mejorar la deficiencia en las investigaciones a través de normas y procedimientos facultados por la empresa, según mecánica de investigación lo cual debe ser más rápida y efectiva.

Segundo criterio de discusión:

Nunca se podrá llegar a determinar todos los casos, no podemos esperar a que se normen directrices sobre el comportamiento humano, por las circunstancias o herramientas que estos llevan a cabo para cometer un delito para según sea el caso, recién investigarlo, lo cual está sujeto a cambios constantes.

Tercer criterio de discusión:

Según indico, Sebastián, Huhn, encontró lo siguiente: “La Percepción Social de la Inseguridad en Costa Rica, El Salvador y Nicaragua” define que los delitos de mayor impacto social son los que presentan en su hecho, armas, fuerza y amenaza. Fraude Internacional, es sinónimo de estafa: “Delito en que se surge un lucro valiéndose del engaño, la ignorancia o el abuso de confianza.

De la misma manera Aragon, coincide en todo actividad propia de la auditoria debe ser planificada según la valoración del riesgo, tomando en cuenta como principal factor el fraude, mejorando los controles en todas las actividades, buscando siempre los mejores mecanismos, como es el caso en las categorías, como son la apropiación ilícita, que actúa bajo mecanismos sistemáticos y cometiendo actos deshonestos.

De igual modo, Cruzado, (2014) , indico que existen estudios, que muestran el impacto en las cifras por pérdidas cuando no hay un adecuado control lo cual genera como resultado la asociación del fraude en forma sistemática e involuntaria comedia por los trabajadores. Con el motivo de explicar dicho estudio, es la supervisión quien tiene la responsabilidad de monitorear de manera adecuada y hacer cumplir el funcionamiento de los controles establecidos así genera la seguridad para obtener los objetivos que la empresa espera como resultados financieros.



## **VII. Conclusiones**

Se determinó que los fraudes se perpetran en la Empresa de Servicio en Lima Metropolitana 2017, por la falta de control en las áreas de logística o áreas que competen a esta inspección, también se debe a la ausencia del mismo en los diferentes destinos o áreas de la empresa.

Los sistemas para reducir el fraude hacen posible que los trabajadores se sientan seguros en su interior, lo que hace posible que tengan libertad de acción para poder denunciar algún hecho sospechoso de fraude. También permite conocer las políticas anti fraude que se manejan en la Empresa de Servicios en Lima Metropolitano 2017.

Teniendo una adecuada el mecanismo del control y selección para que el personal por medio de estrategias anti fraude, además de incluir evaluaciones periódicas psicológicas, puedan contribuir en sus aportes al área de control interno de la empresa, en tanto la división de investigación del delito del fraude de la empresa, tiene deficiencias en gestionar las acciones de investigación, que va desde la capacidad en abordar los casos lo cual se convierten en constantes que se denuncian en toda la cadena de suministro de la empresa de servicios en Lima Metropolitano 2017.

Se muestra la evidencia de conformidad puede encontrarse en actos de círculos en las que se haya tratado un problema relacionado con un riesgo de fraude significativo analizado por el equipo que laboran en la cadena de suministros, si el acto posiblemente sea fraude se ha informado con la información definida sobre la situación del riesgo dependiendo de grado y de los involucrados se levantó la información para su evaluación ante el área de auditoría, los cuales evaluarán y verán la amerita la sanción, la cual será canalizada por el área de gestión humana, luego se consideró en un reporte de eventos que lleva administrativamente al área de auditoría interna. Encontrar dentro de la administración a un responsable que ayude a tratar la generación de informes sobre las acciones correctivas de la administración ante la administración. Se necesita de una persona que pueda hablar en representación de la

administración y que esté claramente comprometida en resolver los problemas. Los beneficios de referir con una persona que asuma la función de responsable es demostrar a los responsables de área que la administración es seria, está comprometido y asume la titularidad en cuanto a las acciones correctivas.

Trabajar con el responsable, de manera coordinada con auditoría interna como una función que proporciona garantía sobre las acciones de la administración y que genera informes en lugar del grupo con compromiso principal en lo que respecta dejar evidencia de las acciones correctivas. Este reposicionamiento de la auditoría interna logró varios objetivos, como consecuencia: en primer lugar, retira a auditoría interna de la posición intermediaria entre la administración y el comité de auditoría, en segundo lugar es un factor de presión sobre la administración para que la misma cumpla con sus responsabilidades de elaboración de los informes, en tercer lugar, reposiciona a auditoría interna como el proveedor de garantía sobre las acciones y las respuestas de la administración, y cuarto, ayuda a que el comité de auditoría cumpla con sus objetivos de “confiar pero verificar”, confiar que la administración cumpla con sus responsabilidades pero provocó que la auditoría interna verifique que se llevaron a cabo de un adecuado ejercicio de tareas correctivas, todo ello a fin de garantizar una correcta identificación de los hallazgos que se encuentren en la cadena de suministros.

Asistir a la gerencia con el proceso de generación de informes proporcionando una solución tecnológica simplificada a fin de facilitar que la administración tenga la capacidad de hacer un seguimiento e informar acerca de sus acciones correctivas.

Tal como lo sugiere el control interno, puede ayudar a abordar un contexto en el que el comité de auditoría está preocupado por los retrasos en cuanto a las situaciones correctivas por parte de las áreas afectadas con hallazgos que vulneran la continuidad de los servicios, por no dejar brechas que ayuden a riesgo de fraude, por no haber cerrado controles en trámites de proceso en toda la cadena de suministros.

## **VII. Recomendaciones**

Se determinó la proyección y la elaboración de un plan de mejora en la selección de Recursos Humanos, así como en la implementación de personal calificado en el área de Auditoría, adicionalmente la concientización a los empleados en general, sobre el cumplimiento de las normas y procedimientos, el uso controlado de materiales y activos, ya que llevando un buen control de los mismos nos favorece en los resultados económicos esperados en la empresa. Es necesario la implementación de sistemas electrónicos para reforzar el ingreso y salida de los productos, así como la tercerización de la administración de productos no críticos. En todas las cadenas de suministros de la empresa, La capacitación se la realizó de acuerdo a un plan de anual de capacitación proyectado para en un semestre de enero a julio del año 2017, en donde se dictó talleres, seminarios y charlas en temas del sistema y control, así como de las normas y procedimientos existentes y posibles implementación, mostrando los resultados meses a mes y explicación sobre la casuística por indicios de fraude la capacitación se verá reflejada desde el primer al último empleado de la organización. Para prevenir el fraude es necesario que se remunere a los empleados con un pago acorde al mercado peruano, como mejor ambiente de trabajo además se deberá poner énfasis en la disyunción de funciones y escalas de acenso según funciones. El área de Control Interno, desarrolló un conjunto de pruebas sustantivas que permitirán verificar el cumplimiento de los planes, programas, reglas, procedimientos y las políticas establecidas para detectar desviaciones e identificar acciones correctivas que servirán para fortalecer el control en toda la cadena de suministros de la empresa así evitar pérdidas en todas las líneas de negocios. El personal tendrá mecanismos para denuncias a través de un canal de comunicación como es el correo electrónico y buzón de sugerencia lo cual será revisado constantemente por el departamento de Control Interno como también de la gerencia para realizar los exámenes especiales o supervisión a determinadas áreas.

Es necesario recalcar que el presente trabajo de investigación desarrollada para la tesis es poder dar a conocer que existe en la función investigadora problemas relacionados al cumplimiento a los Controles internos, los que se entrega, capacita, al personal desde el primer día, en su incorporación laboral, en tanto están sujetos a asumir toda responsabilidad que en ello se base.

Por otro lado el personal entrevistado, ha solicitado confidencia respecto a información adicional, únicamente considerar los cargo, formación profesional y a quién reportan.

Para supervisar la situación de los resultados de las acciones correctivas asociadas, la auditoria interna, puede estar al tanto de las observaciones de alto riesgo que no han sido corregidas en el tiempo previsto o que pueden representar un riesgo mayor del que la organización normalmente toleraría y que por lo tanto, son inaceptables para la organización. No obstante, el proceso de supervisión continua no es la única forma que tiene la auditoria interna, de identificar riesgos inaceptables, la auditoria interna eficaz puede emplear varias formas de conocer los riesgos de la organización. Por ejemplo, puede recibir investiga de miembros de la actividad de auditoria interna sobre riesgos significativos que hayan identificado durante sus trabajos de protección o consultoría, o la organización puede utilizar y supervisar los riesgos significativos, y la auditoria interna puede estar involucrado en ese proceso. Además los auditores, puede crear y mantener una red de comunicación colaborativa con los directores, para estar al tanto de las áreas de riesgo emergentes de la organización. Los auditores, también se deben esforzar por mantenerse informados sobre las tendencias del sector y sobre los cambios normativos, lo que les ayudó a reconocer riesgos potenciales como es el caso en nuestra investigación lo cual se establecen los objetivos .de estudio como se ha indicado en los anexos adjuntos.

En cualquier caso, sea la forma en que sea identificado los riesgos inaceptables, si la auditoria interna, tiene conocimiento de que un riesgo no está siendo mitigado para situarlo en un nivel aceptable, está obligado a comunicar esta situación a la alta dirección. Con carácter previsto a esa comunicación, el auditor, habitualmente trató esta cuestión con los miembros de la dirección responsable del área de riesgos de que se trate, para compartir los aspectos que les preocupen, comprender la dirección para acordar la forma de subsanar el riesgo. Sin embargo, si no se llega a ningún acuerdo, la auditoria interna, debe escalar el problema a la alta dirección, y después de mantener con ella un debate similar, si el riesgo continúa sin ser subsanado, deberá comunicar el problema al

Consejo. Entonces, corresponderá al Consejo decidir sobre cómo resolver este asunto con la dirección responsable del riesgo en cuestión.

La auditoría interna, emplea su juicio profesional para determinar cómo y a quién comunicar estas cuestiones de la forma mejor y más rápida, teniendo en cuenta el giro del asunto que tenga que ser comunicado, la urgencia, las potenciales bifurcaciones y las políticas que puedan haber sobre la cuestión. Por ejemplo, en el caso de que una ley o regulación haya podido ser quebrantada, ¿debe el auditor consultar al director de la sugerencia jurídica? Y ¿debería ser comunicado el riesgo en privado a un miembro de la alta dirección o debería informarse sobre él en una reunión con directivos de distintos departamentos a la que asistan muchos expertos en la materia en la cadena de suministros?

Esta norma aplica a los riesgo que sean muy notables que, según la opinión del auditor se deban enmarcar dentro del nivel de pasividad de la organización, entre los que podemos incluir a los que puedan dañar la reputación de la organización, los que podrían dañar a las personas, los que puedan tener como consecuencia sanciones importantes, limitaciones a las diligencias de oficio, u otras penalizaciones financieras o mercantiles, tener errores materiales, fraudes u otros actos ilícitos, además de considerar obstáculos significativos para lograr los objetivos estratégicos en la empresa de servicios en lima metropolitano 2017.

## **VIII. Referencia bibliográficas**



- Aguirre y Herrera (2013) en la investigación *La Auditoria interna en la detección y prevención de fraudes, estudio cualitativo, España*
- Alegria. (2007). *Plan de Mejora en el área de logística y despacho de la empresa Chimú Agropecuaria. Trujillo, Perú.*
- Aragon. (2011). *Diseño de Políticas para el control para la prevención del fraude en la empres de DipacManta S.A. en los años 2011.*
- Areana Silvera, E. (1998). *Gestión financiero del ministerio de salud.* Eduardo Arenas Silvera.
- Borja, J. & M. Castells (1997). *Local y global. La gestión de las ciudades en la era de la información.* Madrid: Taurus.
- Carrlo Paz, R., & Gonazález Gómez, D. (1831). *Logística Empresariales.*
- Carro Paz, R., & Gonzáles Gómez, D. (s.f.). *Logística Empresarial.*
- Chase, R., Jacobs, F., & Aquilano, N. (2009). *Administración de Operaciones, producción y cadena de suministros.* Mexico: McGraw-Hill.
- Cruzado. (2014). Implementación de un sistema de control interno en el proceso logístico y su impacto en la rentabilidad de la constructora rios bado S.A.C. año 2014 .
- Elservier, E. i. (2012). Investigación de algunos casos de fraude.
- Espinola. (2011). Proceso Logístico para la Mejora de los Resultados del Capital del Trabajo de la Empresa Distribuciones Uriol EIRL.
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes, con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe Coso I y II.* Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Granda, & Rodriguez. (2013). *Diseño de un sistema de control basado en el Método ABC de gestión de inventarios, a través de indicadores de medición aplicado a un estudio fotografico en la ciudad de Machala.*
- Gutiérrez A. (2000). *Psicología del individualismo.* Donostia: Erein.
- López, María del Carmen. (2002) *La complicidad en el delito.* Valencia.
- Martínez, M. (17 - 19 de Julio de 2013). La lucha contra el fraude fiscal en un contexto de crisis económica: Última propuesta española y europea. Santiago de Compostela,, España: No publicado.
- Maslow, A. 1983. La personalidad Creadora. Barcelona: Kairós. (s.f.). (*Tesis de nivel de la maestría ....- ciudad*).
- Maslow, A. H. y otros (1980). *Beyond Ego.* R. N. Walsh-F. Vaughan. Trad.

*castellana: Mas allá del ego*. Barcelona: Kairos.

Mendoza. (2017). Mejoramiento de la Gestión de Almacenes y Logística de la Empresa Fabricaciones Metálicas Carranza. Trujillo, Perú.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación, Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones U.

Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Prada Márquez, B. I. (2002). Filosofía de la Ciencia y Valores.

Perich, Álvarez, Blázquez (2013) en su estudio *Aplicación práctica del control interno de la calidad en los procedimientos de medida cuantitativos Control interno – España*,

**Reiss A.J. ; Biderman**. A.D. (1980) Corporate Author: *Bureau of Social Science Research*, Inc United States of America. Date Published:

Soberanis, M., & Herrera, F. (2013). La Auditoria Interna en la Detección y Prevención de Fraudes". Guatemala.

Sumaran. (2014). Control interno en la jefatura corporativa de logística de las empresas del grupo distriluz periodo 2014.

Sutherland, (1949) *Transaction Books*, New Brunswick, Thomson, I. (2010). **Ideología y cultura moderna**. México:UAM-X

Webandmacros.(1982). [www.webandmacros.com/activos\\_cuadro\\_mando\\_integral.htm](http://www.webandmacros.com/activos_cuadro_mando_integral.htm).

Wimmer, & Dominick. (2001). *Introducción a la Investigación en Medios Masivos de Comunicación*. S.A. Ediciones Paraninfo.

## **Anexos**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivos de investigación	Categoría	Sub categoría	Fuente (informante)	Técnica	Instrumento
En los últimos años se han presentado a nivel mundial casos de fraudes por parte de los trabajadores de las empresas al momento de administrarlo la cadena de suministros.	Determinar la adulteración de facturas y su incidencia en la cadena de suministros de una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017.	Fraudes	Adueñarse de fondos	Auditor General	Entrevista	Guía de entrevista
	Determinar la evolución de los fraudes en la cadena de suministros de una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2,017.			Jefe de Lavado de Activos	Entrevista	Guía de entrevista
				Analista de Auditoría	Entrevista	Guía de entrevista
				Auditor General	Entrevista	Guía de entrevista
				Jefe de Lavado de Activos	Entrevista	Guía de entrevista
				Analista de Auditoría	Entrevista	Guía de entrevista
			Identificar los modus operandis en los fraudes en la cadena de suministros de una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017.	Auditor General	Entrevista	Guía de entrevista
	Jefe de Lavado de Activos			Entrevista	Guía de entrevista	
	Analista de Auditoría			Entrevista	Guía de entrevista	
	Auditor General			Entrevista	Guía de entrevista	
	Jefe de Lavado de Activos			Entrevista	Guía de entrevista	
	Analista de Auditoría			Entrevista	Guía de entrevista	
	Declaración falsa de la situación financiera		Auditor General	Entrevista	Guía de entrevista	
			Jefe de Lavado de Activos	Entrevista	Guía de entrevista	
			Analista de Auditoría	Entrevista	Guía de entrevista	
			Auditor General	Entrevista	Guía de entrevista	
			Jefe de Lavado de Activos	Entrevista	Guía de entrevista	
			Analista de Auditoría	Entrevista	Guía de entrevista	

## Anexo 2 Matriz de codificación

Categoría		Sub categoría	
Código	Denominación	Código	Denominación
F1	FR	F1.1	Efectivo
		F1.2	Valores
F2	FR	F2.1	Tangible
		F2.2	Intangible
F3	FR	F3.1	Omisión de Operaciones Contables
		F3.2	Manipulación de Registros Contables

### Anexo 3: Triangulación

Nro Pregunta	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Código	Contenido textual (conclusión aproximativa)
¿En su opinión ¿por qué considera que en la empresa se presentan casos de robos en efectivo?	Estos casos se presentan en especial, en nuestro servicio de Canales, <u>donde el personal de Cajeros</u> , con remuneración mínima, el riesgo el alto, toda vez que en algunos casos se hacen de deudas, que se les hace difícil afrontarlas, tentando en apropiarse de dinero de su recaudación.	Por 5 motivos: <u>selección no apropiada del colaborador</u> , necesidad económica del colaborador, falta de inspección/supervisión operativa, controles en la recaudo de efectivo no implementados, riesgos no identificados.	Por varias razones, puede ser que la <b>selección de personal</b> no sea la idónea, adicionalment e por carencia y frustraciones en el reconocimient o, falta de control, teniendo un riesgo latente de actos dolosos ya que el personal al tener contacto con dinero, crea diversos modos de apropiarse de valores, alterando y desvirtuando los controles. Los valores éticos y morales no es muy fácil de determinarlos.	F1.1 Efectivo	"Apropiarse de dinero de su recaudación, controles en la recaudo de efectivo no implementados"
En su opinión, ¿Cuáles son las causas por las que en la empresa se puedan realizar desvíos de fondos, y como incide en los resultados financieros?	<b>Detalle:</b> En nuestra empresa, es casi nulo que se pueda producir estos casos. En empresas donde se producen estos desvíos de fondos, inciden negativamente en los resultados de la empresa,	Detalle: porque hay un vacío en los controles que no permite identificar este desvío de fondos. Durante el tiempo que llevo trabajando en la empresa, recuerdo 2 casos pero el impacto en los resultados financieros valorados fue muy bajo, debido a que los montos no eran significativos.	<b>Detalle:</b> Se podría dar el caso, en el área de tesorería, contabilidad, cobranza, contraloría y canales de recaudación y productos valorados por falta de control dual y ausencia de sistemas que permitan	F1.2 Valores	"Se podría dar el caso, en el área de tesorería, contabilidad, cobranza, contraloría y canales de recaudación y productos valorados"

	por los mayores costos financieros.		realizar auditoria oportunas.		
En su opinión, ¿Cuáles son las razones por las que se presentan casos de apropiación de activos? ¿Cuáles son las consecuencias para la empresa de dichos actos?	<p><b>Tangible.-</b> Las apropiaciones se dan para evitar los costos de adquisición; las consecuencias, para la empresa que se apropia de activos, es la generación de mayores rentabilidades, al no tener costos de depreciaciones.</p> <p><b>Intangible.-</b> Las apropiaciones de este tipo de activos, es para aprovecharse de las marcas, para obtener mejores contratos y por ende mayores ingresos.</p>	<p><b>Tangible,</b> la razón es porque no hay un control actualizado sobre quiénes son los responsables de los activos fijos asignados, en consecuencia pueden ser sustraídos sin saber quién se los llevó. La consecuencia es que se sigue depreciando un activo que físicamente ya no tenemos, es decir considerando indebidamente un gasto por depreciación, lo que genera un menor pago de impuesto. Ante una auditoria de SUNAT si lo detecta puede multarnos.</p> <p><b>Intangible,</b> Las apropiaciones de este tipo de activos, es para obtener mejores contratos con proveedores y por ende mayores ingresos.</p>	<p><b>Tangible.-</b> Casos identificados con mayor frecuencia en los almacenes de la empresa, sobre el cual comentamos: Almacén de bienes en desuso, Productos críticos, los empleados aprovechan los accesos libres y por falta de inventarios, ausencia de mecanismos de control y sistema SAP, que incluya el nivel de auditoria.</p> <p><b>Intangible.-</b> Es poco probable, sin embargo podría estar sujeta la apropiación ilícita de nuevos proyectos y fuga de información por parte del personal.</p>	F2.1 Tangible	"considerando indebidamente un gasto por depreciación"
	F2.1 Intangible				

<p>En su opinión, ¿Cuáles son los motivos por las que se presentan casos de omisión de operaciones contables? y ¿cuáles son las consecuencias?</p>	<p>Los motivos para omitir en especial ingresos, por ventas no declaradas, son para dejar de tributar; las consecuencias son básicamente los riesgos de ser sancionados por la autoridad tributaria en caso de revisiones o cruces de información afectando los resultados financieros.</p>	<p>Las omisiones pueden ser por error involuntario o intencionalmente para pagar menos impuestos. Si la SUNAT lo detecta en una auditoría puede multar. De otro lado, al omitir operaciones contables, no mostramos la información financiera real a los grupos de interés, ocasionando que puedan tomar decisiones erradas en base a información financiera no fidedigna.</p>	<p>Se podría presentar en la venta de los servicios, mala práctica de los colaboradores del área Comercial ofreciendo servicios y alterando Contratos, para este fin se contrata servicios de Terceros, quienes fiscalizan y previenen situaciones sospechosas y de contundencia omisión de tributaria.</p>	<p>F 3.1 Omisión de Operaciones Contables</p>	<p>"Afectan los resultados financieros"</p>
<p>En su opinión, ¿Cuáles son los motivos por las que se presentan casos de manipulación de los registros contables? y ¿cómo en la empresa han podido detectar dichos hechos?</p>	<p>Similar al caso de omisiones, los motivos son para dejar de declarar ingresos o generar mayores costos a los debidamente sustentados, con el objetivo de pagar menos impuestos. Cómo se detectan, por revisiones internas o a través de auditorías tributarias; realizadas por empresas especializadas.</p>	<p>El motivo es para pagar menos impuestos, obtener créditos bancarios, quedar bien con los accionistas. Estos hechos son detectados en las auditorías, sean internas, externas, tributarias los que no son declarados.</p>	<p>Se ha presentado caso de omisión por un mal control y ausencia de responsable. (no hay acceso a Información contable)</p>	<p>F 3.2 Manipulación de Registros Contables</p>	<p>"Dejar de declarar ingresos o generar mayores costos"</p>



#### Anexo 4: Matriz de codificación Axial

Objetivo: Analizar la adulteración de facturas y su incidencia en la cadena de suministros en una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017.

Código	Contenido textual	Categoría axial	Interpretación
F1.1 Efectivo	"Apropiarse de dinero de su recaudación, controles en la recaudo de efectivo no implementados"	El dinero ha sido aceptado en la mayoría de las sociedades contemporáneas como medio de pago de un bien o un servicio, es decir, el dinero es un intercambio	Apropiación ilícita, corresponde a actuar bajo mecanismos sistemáticos y cometer actos deshonestos.
F 3.1 Omisión de Operaciones Contables	"Afectan los resultados financieros"	Dejar de declarar los registros Contable en los balances.	Dejar de registrar en las cuentas contables infiere en la presunción de ocultamiento de información
F 3.2 Manipulación de Registros Contables	"Dejar de declarar ingresos o generar mayores costos"	No declarar y la Manipulación de registros Contable en los balances.	Registra información errada, en pleno conocimiento para alterar resultados.

Objetivo: Analizar la evolución de los fraudes en la cadena de suministros en una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017.

Código	Contenido textual	Categoría axial	Interpretación
F1.1 Efectivo	"Apropiarse de dinero de su recaudación, controles en la recaudo de efectivo no implementados"	El dinero como medio de pago de un bien o un servicio, es decir, el dinero es un intercambio	Apropiación ilícita, corresponde a actuar bajo mecanismos sistemáticos y cometer actos deshonestos.
F1.2 Valores	"Se podría dar el caso, en el área de tesorería, contabilidad, cobranza, contraloría y canales de recaudación y productos valorados"	los valores desempeñan un papel central en la ciencia y el cometido no es arbitrario, sino inherente a su propia estructura	Los valores, se centran en materia que es de bien percibir para la empresa, sea efectivo, material, tangibles o intangibles, así como

			el valor humano y la ética y la moral
F2.1 Tangible	"considerando indebidamente un gasto por depreciación"	Tangibles: incide que la económica está gobernada y dirigida por los activos inestables que posee la empresa, antiguamente.	Se determinan bienes ya sea material o intelectual, se puede valorizar en materia o por factores que no necesariamente se pueden tocar.
F2.2 Intangible		Los activos intangibles son las fuentes más importantes de la organización que otorga ventajas competitivas sobre otras empresas	
F 3.1 Omisión de operaciones Contables	"Afectan los resultados financieros"	Dejar de declarar los registros Contable en los balances.	Dejar de registrar en las cuentas contables infiere en la presunción de ocultamiento de información
F 3.2 Manipulación de registros Contables	"Dejar de declarar ingresos o generar mayores costos"	No declarar y la Manipulación de registros Contable en los balances.	Registra información errada, en pleno conocimiento para alterar resultados.

**Objetivo:** Observar los modus operandis en los fraudes en la cadena de suministros de una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017.

Código	Contenido textual	Categoría axial	Interpretación
F1.1 Efectivo	"Apropiarse de dinero de su recaudación, controles en la recaudo de efectivo no implementados"	El dinero ha sido aceptado en la mayoría de las sociedades contemporáneas como medio de pago de un bien o un servicio, es decir, el dinero es un intercambio	Apropiación ilícita, corresponde a actuar bajo mecanismos sistemáticos y cometer actos deshonestos.
F1.2 Valores	"Se podría dar el caso, en el área de tesorería, contabilidad, cobranza, contraloría y canales de recaudación y productos valorados"	los valores desempeñan un papel central en la ciencia y el cometido no es arbitrario, sino inherente a su propia estructura	Los valores, se centran en materia que es de bien percibillo para la empresa, sea efectivo, material, tangibles o intangibles, así como el valor humano y la ética y la moral

F 3.1 Omisión de Operaciones contables	"Afectan los resultados financieros"	Dejar de declarar los registros Contable en los balances.	Dejar de registrar en las cuentas contables infiere en la presunción de ocultamiento de información
F 3.2 Manipulación de registros Contables	"Dejar de declarar ingresos o generar mayores costos"	No declarar y la Manipulación de registros Contable en los balances.	Registra información errada, en pleno conocimiento para alterar resultados.

### Anexo 5: Matriz de Saturación

Categoría	Axial / Emergente	Saturación
El dinero como medio de pago de un bien o un servicio, es decir, el dinero es un intercambio	Axial	F1.1
los valores desempeñan un papel central en la ciencia y el cometido no es arbitrario, sino inherente a su propia estructura	Axial	F1.2
Los activos intangibles son las fuentes más importantes de la organización que otorga ventajas competitivas sobre otras empresas	Axial	F2.1 F2.2
Dejar de declarar los registros Contable en los balances.	Axial	F 3.1
No declarar y la Manipulación de registros Contable en los balances.	Axial	F 3.2

**Anexo 6: Guía de entrevista****UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO****Guía de entrevista**

¿Por qué considera que en la empresa se presentan casos de robos en efectivo?

¿Cuáles son las causas por las que en la empresa se puedan realizar desvíos de fondos, y como incide en los resultados financieros?

¿Cuáles son las razones por las que se presentan casos de apropiación de activos? ¿Cuáles son las consecuencias para la empresa de dichos actos?

¿Cuáles son los motivos por las que se presentan casos de manipulación de los registros contables? y ¿cómo en la empresa han podido detectar dichos hechos?

¿Cuáles son los motivos por las que se presentan casos de manipulación de los registros contables? y ¿cómo en la empresa han podido detectar dichos hechos?

## Anexo 7: Entrevista

### Entrevista

Maestra en Gerencia de Operaciones y Logística

#### Fraudes en la cadena de suministros de una empresa de servicios en Lima Metropolitana 2017

Cargo de Entrevistado:

¿Por qué considera que en la empresa se presentan casos de robos en efectivo?


¿Cuáles son las causas por las que en la empresa se puedan realizar desvíos de fondos, y como incide en los resultados financieros?


¿Cuáles son las razones por las que se presentan casos de apropiación de activos? ¿Cuáles son las consecuencias para la empresa de dichos actos?


¿Cuáles son los motivos por las que se presentan casos de manipulación de los registros contables? y ¿cómo en la empresa han podido detectar dichos hechos?


¿Cuáles son los motivos por las que se presentan casos de manipulación de los registros contables? y ¿cómo en la empresa han podido detectar dichos hechos?
