



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Logística y control interno en la empresa Tormene

Andina S.A.C., 2015

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Alvarez Valverde, Dan Eddy (orcid.org/0000-0002-6206-9447)

**ASESORA:**

Mg. Gonzales Moncada, Teresa Marianella (orcid.org/0000-0002-8516-2193)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo, económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2015**

## **Dedicatoria**

A toda mi familia y en especial a mi madre por haberme apoyado en los buenos y malos momentos cuando más lo necesitaba, siempre apoyándome con un aliento, fue el soporte más importante durante mi etapa en la universidad.

## **Agradecimiento**

A Dios, por haberme dejado concretar esta etapa de mi vida. A la Universidad César Vallejo, por ser mi centro de estudio y darme todas las herramientas y estrategias que aplicare en la vida.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento .....	III
Índice de contenidos .....	IV
Índice de tablas.....	V
Índice de figuras.....	VI
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2 Variables y operacionalización .....	16
3.3 Población, muestra y muestreo .....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección.....	16
3.5 Procedimientos .....	17
3.6 Método de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN .....	21
VI. CONCLUSIONES.....	23
VII. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS .....	28

## Índice de tablas

Tabla 8 Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho de Spearman para la logística y control interno.....	<u>19</u>
---	-----------

## Índice de figuras

Figura 1 Logística y Control interno.....	19
---	----

## Resumen

La presente investigación titulada Logística y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015, plantea la pregunta general ¿Cuál es la relación que existe entre la logística y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015? Así mismo el objetivo de este estudio es determinar la relación existente entre la logística y el control interno. Según Gomez (2014), sostiene al respecto que la Logística expresa los elementos significativos como el aprovisionamiento, producción y distribución de productos. Al respecto del Contraloría General de la República (2014), considera los siguientes elementos necesarios: el ambiente de control, evaluación de los riesgos, actividad de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo. La presente investigación es de tipo descriptivo, diseño no experimental correlacional con enfoque cuantitativo, además se fija una muestra de 30 trabajadores de la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015. Para comprobar la información, previamente se valida los instrumentos por el juicio de expertos y la confiabilidad, mediante la técnica de una prueba piloto y el estadístico alfa de Cronbach; la técnica utilizada fue encuesta y su validación fue sistemática (SPSS22), y el cuestionario se basó en escala Likert para las variables logísticas y control interno. Finalmente, la investigación muestra que existe una alta correlación positiva entre la logística y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015. (Rho de Spearman 0,832). Teniendo esto en cuenta, se probaron las hipótesis y los objetivos generales del estudio.

Palabras clave: Logística, control, sistema de control interno.

## Abstract

This research entitled "Logistics and internal control in the company Tormene Andina S.A.C., 2015" raises the general question: What is the relationship that exists between logistics and internal control in the company Tormene Andina S.A.C., 2015? Likewise, the objective of this study is to determine the relationship between logistics and internal control. According to Gomez (2014), he maintains that Logistics expresses significant elements such as the supply, production and distribution of products. In this regard, Comptroller General of the Republic (2014), considers the following necessary elements: the control environment, risk assessment, control activity, information and communication, and supervision and monitoring. The present research is of a descriptive type, non-experimental correlational design with a quantitative approach, in addition, a sample of 30 workers from the company Tormene Andina S.A.C., 2015 is set. To verify the information, the instruments are previously validated by the judgment of experts and the reliability, through the pilot test technique and Cronbach's alpha statistic; The technique used was a survey and its validation was systematic (SPSS22), and the questionnaire was based on a Likert scale for the logistic variables and internal control. Finally, the research shows that there is a high positive correlation between logistics and internal control in the company Tormene Andina S.A.C., 2015. (Spearman's rho 0.832). With this in mind, the general hypotheses and objectives of the study were tested.

Keywords: Logistics, control, internal control system.

## I. INTRODUCCIÓN

La palabra logística tiene un origen etimológico en el término *logistikos*, que significaba "ser experto en cálculos". En la antigua Grecia ya se empleaba la palabra "logística" para describir la acción de "realizar algo lógico". La primera conceptualización de la logística moderna se atribuye al barón Antoine-Henri Jomini, quien en su obra "Précis de l'art de la guerre" hizo referencia a una teoría sobre el suministro y la distribución de tropas, así como estrategias militares.

En América Latina, la logística desempeña un papel crucial en el ámbito empresarial. Aunque el crecimiento del comercio internacional no ha vuelto a los niveles del período 2003-2008, es importante destacar los esfuerzos ya sea instituciones públicas como privadas para abrir la región al comercio. Esto se ha logrado mediante la reducción de aspectos como el almacenamiento, la gestión de inventario, la frecuencia de envío y los plazos de entrega, así como la mejora de los sistemas de distribución. Todo esto busca reducir los costos de transporte, la huella de carbono, la escasez de inventario y los daños a los productos durante la consolidación y el reembarque de la carga.

En Perú, la logística está adquiriendo una gran importancia. Ofrece servicios que aseguran a sus clientes la eficiencia, puntualidad y competitividad en el desarrollo de sus negocios. Asimismo, es necesario contar con el control interno porque permite conocer la cantidad total de bienes con que cuenta la empresa.

La empresa Tormene Andina S.A.C se fundó en Argentina en el año 1998 como un proveedor de tecnología, servicios, equipos y maquinaria para la filtración, acondicionamiento, medición y tratamiento de estaciones de petróleo y gas con más de 100 años de experiencia, siendo su sede Italia.

Desde entonces, su plantilla profesional y personal directivo ha seguido creciendo, y sus sistemas de trabajo y certificaciones cumplen con certificación según Norma ISO 9001:2008.

Esta empresa se ocupa en la fabricación de válvulas reguladoras y equipos de proceso para Oil y gas natural, y aunque supere los estándares internacionales, no escapa de esta problemática. Se descubrieron problemas de control interno en la gestión de inventarios. Esto se debe a que los registros de Kardex muestran que hay productos en stock que realmente no están disponibles físicamente o tienen niveles de stock incorrectos.

Como resultado de esto, se ha estado confirmando a los clientes que hay disponibilidad de los productos solicitados cuando en realidad no es así.

Por lo tanto, los inventarios físicos a una fecha determinada no cuadran con los indicados en el Kardex. Esto genera una pérdida de credibilidad ante los clientes, y con ello también pérdidas financieras, porque afecta la contabilidad y la determinación del costo de ventas debido a una mala valoración, lo que también conduce a una determinación incorrecta del impuesto sobre la renta, así como a empeorar los problemas contables, entre otras cosas; viéndose reflejado en estados financieros y no permiten un análisis adecuado de la rentabilidad alcanzada por la empresa durante un período determinado.

Por otro lado, en el ámbito de la logística de la empresa, Tormene Andina S.A.C. los problemas son múltiples, los errores se presentan cada día, puesto que la entrega de mercaderías programadas hacia los clientes no se da en tiempo coordinado, la tardanza es continua llegando a traer dando esto a dejar de ser los principales e interesados compradores.

Asimismo, existe una baja comunicación entre los encargados que realizan el requerimiento para un determinado producto careciendo de informaciones técnicas específicas, lo que origina así un doble gasto en el área señalado, ya que en el momento en que se va a utilizar dicho material recién se detecta que no es el adecuado que se requirió para ejecutar la obra, teniendo que realizar nuevamente la orden compra. Esta falta de comunicación y coordinación ha generado un ambiente laboral negativo entre los empleados del departamento de logística, en donde la mayoría han renunciado o se han cambiado de área.

Por ello, a través de la puesta en marcha de un sólido sistema de control interno de inventarios en la compañía Tormene Andina S.A.C., se pretende llevar a cabo la preparación del personal y la creación de un manual de funciones, delegar responsabilidades a una sola persona para que así la gerencia pueda exigirle resultados manteniendo un control eficaz y eficiente en el aprovisionamiento, almacenaje y distribución de mercadería de dicha área, y esto pueda verse reflejado favorablemente en el rendimiento financiero de la empresa.

Su misión es compartir su experiencia, tradición y capacidad de innovar, con todos sus clientes. Así mismo tiene como visión querer que el cliente sea el centro de su universo, hecho de una profesionalidad, capacidad técnica, conocimiento del producto, para un servicio a 360 grados.

Ante lo expuesto se formuló los siguientes problemas; como problema general fue ¿Qué relación existe entre la logística y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015? Respecto a los problemas específicos tenemos; ¿Qué relación existe entre el aprovisionamiento y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015? ¿Cómo se relaciona la producción y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015? Y ¿Cuál es la relación que existe entre la distribución y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015?

Esta investigación tuvo justificación teórica, porque para realizar este estudio se obtuvo información recopilada en libros, encuestas nacionales e internacionales, páginas web que ahondaron sobre las teorías de la logística y el control interno de las empresas. La investigación es importante porque permite plantear mejoras para la empresa destacando el aprovisionamiento, la producción y la distribución, tal como entorno de control, evaluación de riesgos, medidas de control, información y comunicación, control y seguimiento para conseguir mejores resultados empresariales. Además, es un aporte a futuros estudios donde el autor tenga un punto de vista sobre las variables de este estudio.

El estudio arrojó resultados que permiten conocer el significado de las variables de estudio. Los resultados obtenidos deben incluir interpretaciones en forma de análisis, que sean objeto de diversas discusiones, así como conclusiones y sugerencias, que sirvan de recurso para el futuro lector-investigador, motivado para mejorar y comprender sus operaciones; de igual forma desempeñar sus trabajos para la empresa, adaptarse a estos conceptos e ideas con su realidad y ponerlos en práctica, esto le permitirá desarrollar mejor su trabajo frente a otros empleados. Para ayudar a los empleados que quieran comprender la conexión entre la logística y el control interno, este análisis estará disponible para consulta. Esta investigación es interesante porque es aplicable al sector social, empresarios, personas que estén interesadas en el tema de investigación, con el éxito de la investigación se sumarán soluciones a estos graves problemas que afectan a miles de empresas cada día. Será beneficioso para todos los empresarios que tengan problemas con la logística y el control interno. Asimismo, esta investigación será de utilidad para empresas de industrias similares a Tormene Andina S.A.C, y les ayudará a implementar una adecuada gestión en logística y el control interno. Los principales beneficiados con la investigación son los trabajadores de la empresa Tormene Andina S.A.C. y los clientes tanto los nuevos y clientes antiguos.

Como justificación metodológica, porque en términos metodológicos, se ha optado por emplear un enfoque de investigación correlacional, utilizando la escala de Likert y procesando los datos con el software SPSS 22. Esto se debe a que se busca analizar de

manera objetiva la correlación entre dichas variables en el estudio. La unidad de análisis se ha definido como el uso de métodos estadísticos inferenciales y la aplicación de un cuestionario a los trabajadores acerca de los temas de logística y control interno. Estos métodos serán valiosos para futuros investigadores porque su aplicación es común en este tipo de investigaciones e incluso pueden aplicarse a nuevos enfoques relacionados con la logística y el control interno. Este modelo de investigación correlacional proporciona a los investigadores una base para nuevos proyectos diseñados por otros investigadores

En esta investigación se aplicaron los métodos científicos como son la observación, el analítico e hipotético deductivo, así como el método estadístico y el análisis documental que consistió en recuperar los datos de las diferentes fuentes referenciales o de libros.

El objetivo general fue: Determinar la relación entre la logística y el sistema de control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015. Asimismo, los objetivos específicos fueron: (a) determinar la relación entre el aprovisionamiento y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015. (b) establecer la relación entre la producción y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015. (c) Determinar la relación entre la distribución y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015.

Respecto a la hipótesis general tenemos: existe una relación significativa entre la logística y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015. Las hipótesis específicas fue: (a) existe una relación significativa el aprovisionamiento y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015. (b) existe una relación directa entre la producción y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015. (c) existe una relación positiva entre la distribución y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015.

## II. MARCO TEÓRICO

En el curso de esta investigación, se llevaron a cabo consultas en diversas fuentes bibliográficas, tanto en formato físico como electrónicos, a través de las cuales se identificaron los siguientes antecedentes a nivel nacional e internacional, que se detallan a continuación:

Vega (2011) en su indagación denominada “El control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados en la ciudad de Ambato, durante el año 2010” El objetivo principal del autor fue crear un sistema de control interno para una mejor dirección de la compañía y aumentar la rentabilidad, el autor optó por un enfoque cuantitativo en su marco metodológico debido a la necesidad de realizar un análisis de correlación y trabajar con datos numéricos. Para responder las interrogantes y comprobación de la hipótesis se fundamentó en el cálculo numérico y en su análisis estadístico, con lo cual convirtió las evaluaciones en cifras numéricas.

Finalmente, la conclusión del estudio reveló que todo el personal en la compañía Akabados está de acuerdo en que es necesario y fundamental implementar medidas de control a nivel de toda la compañía, ya que esto contribuirá a mejorar la competitividad en el mercado.

Hurtado (2011), en su estudio “Plan de mejoramiento y análisis de la gestión logística en la organización Herval Ltda Pereira-Colombia, el objetivo del autor fue caracterizar el proceso logístico de almacén con la ayuda de planes de acción del proceso de almacén, identificando deficiencias existentes y proponer mejoras. La metodología utilizada fue descriptiva y explicativa, y como técnica de recogida de datos se utilizaron cuestionarios. Apoyándose en los resultados de la encuesta, el autor concluyó que, a pesar del espacio suficiente, la distribución desorganizada del almacén tuvo un efecto negativo y generó costos adicionales que dificultaron las operaciones diarias del área.

El plan de mejora propuesto tiene como objetivo establecer procedimientos más rigurosos para mejorar el control de las existencias y la gestión eficiente de los procesos de almacenamiento. Se enfatiza en la necesidad de diseñar el almacén de acuerdo con su área, centrándose en las operaciones diarias y garantizando zonas específicas para cada proceso, lo que contribuirá a aumentar la eficiencia en el funcionamiento del almacén.

Atiaja (2011), en la indagación llamada Control Interno al proceso de comercialización y su incidencia en la rentabilidad de la estación de servicios Albán valle

de baños agua santa en el segundo semestre del 2010. El principal objetivo del autor fue “Analizar el proceso de comercialización de combustibles existente, aumentar los ingresos por ventas y así mejorar la rentabilidad de la gasolinera en el segundo semestre. Se aplicó un enfoque metodológico cuantitativo, descriptiva, correlativa y explicativa, la muestra de la población principal es de 40 personas y la técnica es exploratoria. Por último, el investigador concluyó que era imperativo mejorar el proceso de comercialización debido a las deficiencias en la tecnología utilizada y en el servicio que prestan; existe una inadecuada atención al cliente; la infraestructura de la comercializadora se encuentra en mal estado siendo algo negativo para la imagen de esta; no existe un sistema de facturación lo que trae por consecuencia posibles fraudes; y por ultimo nos dice que al no controlar internamente el proceso de comercialización genera que la rentabilidad obtenida no cubra con las expectativas esperadas. (pp. 77,78).

Esta investigación es fundamental para el cumplimiento de la empresa, ya que incluye los procesos o procedimientos de control, recurso técnico y personal que integran el sistema de control interno relacionándose con la rentabilidad; es decir, si no se hace adecuadamente no se conseguirán los resultados esperados. Además, es importante el uso de las tecnologías adecuadas para que las empresas generen alta rentabilidad dando mucha confianza al área de atención al cliente. Posteriormente, las conclusiones resultaron útiles para realizar una comparación con las resoluciones obtenidas en el estudio actual.

Para Rabanal (2012), en su estudio titulado Efectos del control interno de inventarios en la rentabilidad de la empresa de reparación y fabricaciones metálicas Inversiones y Servicios Generales Jorluc SAC. Su objetivo planteado fue: la evaluación del control interno de inventarios, con el fin de evaluar los impactos en la rentabilidad de la empresa (p. 6), se empleó una metodología de carácter descriptivo y un diseño no experimental. Su población estuvo compuesta por empresas comerciales e industriales que mostraron interés en analizar la relación entre el control interno de inventarios y el desempeño financiero. Se recolectaron datos a través de un cuestionario. En su conclusión final, el investigador subrayó que la empresa carece de un método eficaz para controlar los inventarios. De la misma manera, señaló la ausencia de afirmaciones y verificación de la documentación en comparación con el inventario físico, lo que ha dado lugar a la detección de faltantes y excesos de materiales utilizados en la fabricación de productos.

Según la valorización de la investigación, aprendemos que los empleados debidamente capacitados con tareas y responsabilidades bien delegadas son una parte importante de la estructura organizacional. La empresa no cuenta con ninguna

capacitación, por lo que se supone que los conocimientos que aplica en el desarrollo de sus actividades y/o tareas son los que adquiere en su trabajo, es decir de acuerdo a la experiencia adquirida en la empresa.

Vilca (2012), en su tesis titulada El control interno y su impacto en la gestión financiera de las Mypes de servicios turísticos de Lima Metropolitana. El autor planteó como objetivo principal: delimitar si la implementación de un control interno mejoraría la gestión financiera de las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) en el sector turístico. La metodología aplicada fue de tipo aplicada, con un enfoque descriptivo y correlacional. Fue basada en una muestra de 44 participantes, que incluyeron gerentes y empleados de Mypes dedicadas a servicios turísticos en Lima Metropolitana, y se usó una encuesta como técnica de recolección de datos. En conclusión, el investigador señaló que la implementación del control interno es incompleta, especialmente en lo que respecta a la separación de funciones relacionadas, lo cual tiene un impacto negativo en la preparación de su contabilidad y estados financieros.

Este estudio resulta significativo ya que permitió comprender la relevancia de las micro y pequeñas empresas (Mypes) en el rubro turismo de Lima metropolitana y, al mismo tiempo, investigar de qué forma el control interno se vincula con los estados financieros de dichas compañías. Respaldo los antecedentes recopilados, se abordó el enfoque teórico.

### **Teorías referidas a la logística**

Santos et al. (2014), definen que: La logística es una disciplina técnica que abarca e incorpora gestionar, planificar, seguir y búsqueda de mejoras del flujo de componentes, materias primas y productos finalizados comenzando con los proveedores de una industria y culminando con los clientes a quienes venden dichos productos. (p.2).

Duván (2010), define que El concepto de logística combina todas las actividades enfocadas a planificar, implementar y controlar el flujo efectivo de la producción de materias primas y productos concluidos desde el origen hasta el consumo (p.24).

Carro y Gonzales (2004), consideran que: la logística comprende las actividades esenciales que una empresa debe llevar a cabo de manera cotidiana para cumplir con la demanda y se enfoca en apariencias prácticos de los sistemas de planificación, proyección, gestionar inventarios y planificación de la producción. (p.1).

## **Importancia de la logística**

La logística es transcendental ya que incrementa la línea de producción en la compañía. Para lo cual, es esencial que las proyecciones planificadas se realicen de acuerdo con lo previamente indicado. Esto implica una planificación completa, una gestión competente de inventarios y, por último, la puesta en marcha de un sistema de programación de la producción que funcione de manera eficiente.

Asimismo, la logística es importante en la empresa Tormene Andina SAC porque se puede planear la producción y a la vez se puede minimizar los costos de producción, planeando con los proveedores y con el personal de producción para evitar realizar procesos productivos innecesarios.

## **Características de la logística**

- Posee una planificación estratégica integrada de la gestión logística como la calidad total de la organización.
- Es una actividad de naturaleza económica-financiera (contiene: pago a proveedores, gastos, cobro de clientes, etc.)
- Incluye la planificación de compras basada en las necesidades de los clientes.
- Seleccionar cuidadosamente a los proveedores; es decir, de quién se adquirirá cada producto.
  - Comprende la gestión de compras, que contiene: la negociación de aspectos como la calidad, plazos de entrega, precios, condiciones de pago, distribución y lugar de recepción de los productos, entre otros.

## **Dimensiones de la logística**

Gomez (2014), consideran las tres dimensiones: aprovisionamiento, producción y distribución.

Estas dimensiones se tienen en cuenta porque nos permiten gestionar el flujo de materiales, comenzando por el proveedor, pasando por el proceso de producción y fabricación para luego, finalmente distribuir al cliente.

## **Control interno**

La Contraloría General de la República (2014) precisa que:

Los Controles Internos se describen como un grupo exhaustivo de acciones que implica a todo el grado de una compañía, desde la gerencia hasta los empleados, con el fin de afrontar y reducir los riesgos, y garantizar un grado de seguridad adecuado para llegar a los objetivos de la institución en la consecución de su misión. En otras palabras, se trata de la gestión orientada a la minimización de los riesgos (p.10).

Es también un proceso realizado por el gerente y empleados de la organización de manera aceptable para lograr los objetivos de la empresa, lo que requiere información confiable, eficiencia operativa, eficacia y eficiencia, y estricto cumplimiento de las leyes. De igual forma, la realización de las políticas ya establecidas en el país y el adecuado control de los recursos disponibles de la empresa.

Fonseca (2011) definió al control interno como un grupo de componentes que abarca sistemas, procedimientos, valores, recursos, organización y actividades, que son implementados para apoyar a los individuos en la consecución de los objetivos de una organización (p.20).

Los controles internos cubren todos los elementos del talento humano así como los materiales de la compañía, sistemas de procesos, cultura corporativa, estructura y posibles tareas determinadas para alcanzar los objetivos marcados.

### **Teorías referidas del Control Interno.**

Rodríguez (2009), afirma que es un componente del control que se fundamenta en procedimientos y técnicas establecidos de manera organizada por la empresa. Su objetivo principal es salvaguardar los recursos de la empresa contra posibles robos, fraudes o ineficiencias. Algunos expertos también destacan la importancia de la asignación adecuada de responsabilidades entre el personal para lograr la coordinación y verificación de las tareas realizadas (p.49).

Rodríguez (2009) también asegura que se basa en la implementación de todas las medidas llevadas a cabo por la compañía con el propósito de:

- Preservar sus recursos frente a pérdidas, estafas o ineficiencias.
- Generar informes contables y administrativos precisos y confiables. (p.51).

Rodriguez (2009), asegura que se adaptan de acuerdo a la estructura empresarial. A continuación, se mencionan los siguientes principios básicos:

- La documentación y supervisión de las operaciones deben ser realizadas por individuos distintos.
- Se deben realizar pruebas periódicas de verificación para asegurar la precisión de los registros y controles.
- No se debe asignar la responsabilidad completa de una operación comercial a una sola persona.
- El personal debe recibir capacitación adecuada para desempeñar sus funciones.
- Es recomendable rotar al personal en la medida de lo posible para evitar la concentración de responsabilidades.
- Se debe proporcionar a cada trabajador un manual de funciones específicas para su área.
- Aquellos empleados que manejen valores deben estar respaldados por fianzas o garantías.
- Es importante destacar que un sistema contable no reemplaza al control interno.
- Se debe aprovechar la tecnología disponible para fortalecer el control interno cuando sea posible (pp.54, 55).

### **Importancia del control interno**

Es fundamental ya que proporciona un marco para evaluar las compañías, especialmente en sus zonas administrativas, así como contables. Estas deben contar con una distribución básica guiándose en los siguientes elementos:

1. Ambientes de control: Evalúa los riesgos, los identifica, los analiza y los gestiona para evitar que interfieran con objetivos.
2. Sistemas de información y comunicación: Estos sistemas permiten cuantificar la información y garantizan que la comunicación sea efectiva en toda la organización.
3. Procedimientos de control: Establecen medidas para asegurar que cada objetivo específico se alcancen de manera eficientemente, proporcionando un grado razonable de seguridad.

En conjunto, estos elementos del control interno son esenciales para asegurar el óptimo funcionamiento de la compañía y la protección de sus activos, así como para cumplir con sus objetivos de manera efectiva.

En la empresa Tormene Andina SAC el control interno es un principio muy importante que debe de practicar todo el personal involucrado en las tareas que se les encomienda en el día a día, mediante un correcto control interno se optimizaran los recursos de la organización velando por el bienestar y la seguridad empresarial, esto a su vez contribuye a reforzar la seguridad del sistema contable empleado por la empresa al establecer y revisar procedimientos administrativos, contables y de finanzas que facilitan el logro de los objetivos empresariales. Además, permite detectar irregularidades y errores, buscando soluciones viables mediante la evaluación de todos los niveles de autoridad, de esta manera, el auditor puede brindar una visión precisa de las transacciones y la gestión.

### **Característica del control interno**

Oportunidad: Implica la exposición de los resultados obtenidos con su ejecución. Debe evaluarse en el momento necesario, ni antes ni después, para comprender sus alcances reales.

- **Cuantificable:** Los resultados deben ser medibles en unidades numéricas o porcentuales, lo que permite comparar lo alcanzado con lo esperado de manera numérica.
- **Confiable:** El control debe proporcionar resultados precisos y exactos, sin desviaciones ni errores, generando confianza en su consistencia.
- **Fomenta un entorno ético:** Contribuye a la construcción de un ambiente ético en torno a la función administrativa de la entidad.
- **Enfoque en el control de riesgos:** Se orienta constantemente al reconocimiento y gestión de los peligros que podrían obstaculizar el triunfo de los objetivos de la institución.
- **Comunicación y transparencia:** Promueve la comunicación como un proceso de control que enfatiza la transparencia y la divulgación de información a diversos grupos de interés.

### **Dimensiones del control interno:**

La Contraloría General de la República (2014), considere las siguientes dimensiones:

#### **Ambiente de control**

Es el grupo de procedimientos, normas y estructuras que forman el soporte para la ejecución efectiva del Control Interno en una entidad. El autor considera como la base del control interno, en donde se observa la integridad y los valores de cada trabajador, practicando dentro de una atmósfera de confianza mutua y practicando políticas de convivencia.

#### **Evaluación de riesgo**

Este proceso de evaluación del riesgo implica fijar notoriamente los objetivos, identificar y calcular los viables riesgos que podrían afectar esos objetivos, determinar cómo se gestionarán esos riesgos, evaluar la probabilidad de fraudes y considerar cualquier evento o cambio que pueda tener un impacto en el sistema. (p.37). Para el autor fue diseñado para identificar y estimar los riesgos en la empresa y poder determinar los objetivos de la cual se está estudiando.

#### **Actividades de control**

Las prácticas implementadas para minimizar los peligros que podrían impedir que la entidad alcance sus objetivos, se denominan actividades de control. Deben ser suficientes, operar consistentemente durante un período de tiempo específico de acuerdo con un plan, tener un buen costo y estar relacionados para que sean efectivos.

Para el autor las actividades se realizan para cumplir y coordinar los objetivos de la empresa. Toda actividad se debe monitorear y documentar para tener las pruebas de lo que se dice, permanentemente por los gerentes y por los auditores de la empresa, con el objetivo de observar cuál de las actividades es la efectiva.

## **Información y comunicación**

Para que estas actividades sean efectivas, deben ser adecuadas a la situación, operar de manera consistente según un plan a lo largo del tiempo y teniendo un razonable costo. Según el autor, cada función debe estar claramente definida de manera que se entienda como tal lo relacionado con las responsabilidades de las personas en el sistema de control interno.

## **Supervisión y monitoreo**

Es esencial que sea supervisado de forma regular para evaluar su eficacia y calidad a lo largo del tiempo. Esto permite obtener retroalimentación y realizar ajustes si es necesario. Las evaluaciones pueden llevarse a cabo de forma continua, de manera independiente o mediante una combinación de ambas, con el propósito de comprobar si están operando de acuerdo a lo planeado (p.41).

## **Logística**

Es una forma de organización utilizada por las empresas en relación con los suministros de almacenamiento, materiales, producción y distribución de sus productos” (p.8).

## **Aprovisionamiento**

Gomez (2014), el aprovisionamiento implica la obtención de materias primas, el seguimiento y control de estos materiales, así como su gestión en el proceso (p.12).

Ríos (2013), La logística de aprovisionamiento es un proceso estratégico en el cual se eligen proveedores adecuados con el objetivo de establecer relaciones de colaboración e integración. Se supervisa la calidad, así como la cantidad de sus materiales al ingresar y salir del almacén, y se establecen y cumplen los plazos para reponer el inventario, además de controlar los niveles de existencias (p. 40).

## **Producción**

Gomez (2014), La producción se refiere al proceso de fabricación en el que se transforman los materiales en productos terminados (p. 12).

Según Hugas (2014), uno de los indicadores más críticos en un proceso de negocio podría ser el tiempo transcurrido desde que se adquirió las materias primas hasta la recepción del pago por parte de los clientes. (p.34).

## **Distribución**

Gomez (2014), La distribución abarca diversas etapas que incluyen el almacenamiento de productos terminados, el embalaje de los mismos, el transporte hacia los clientes, la entrega final al cliente y la gestión de posibles devoluciones de productos (p.12).

Del mismo modo, Velásquez (2014), opina que la distribución se refiere a la interacción y coordinación entre diversas organizaciones independientes que forman parte del proceso de llevar un producto o servicio al consumidor final o a un usuario industrial (p.45).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Carrasco (2005), la presente indagación corresponde al tipo aplicada porque no se enfoca en aplicaciones prácticas, sino en la ampliación y profundización del conocimiento sobre la realidad. Su objetivo es el análisis y perfeccionamiento de teorías científicas” (p.43).

Variable 1..... (x)

Variable 2..... (y)

El diseño es de naturaleza no experimental-correlacional, dado que no realizaron manipulaciones ni pruebas de las variables. Es transversal porque su propósito es para Carrasco (2005), “describir variables, luego examinar la frecuencia y las relaciones entre ellas en el momento en cuestión. Es como capturar una instantánea de un evento o fenómeno en un punto determinado en el tiempo” (p. 72).

En este estudio se emplearon varios enfoques de investigación, incluyendo el método descriptivo, el análisis estadístico y la revisión documental. Según Carrasco (2013), el método empleado es el descriptivo, el cual se enfoca en observar y analizar la aparición y el comportamiento de un objeto de estudio. Los estudios descriptivos permiten recopilar información que servirá para otras indagaciones y para mejorar la comprensión de un fenómeno específico.

Es importante destacar que este enfoque no proporciona conclusiones generales ni explicaciones, sino que se centra en describir detalladamente el comportamiento de dicho fenómeno (p.269). En este estudio se observó la realidad de la empresa Torneen S.A.C. y se analizó menudamente sobre las variables: logística y control interno.

#### 3.2 Variables y operacionalización

En este estudio se describió la variable de Logística y control interno

##### **Variable 1: Logística**

Gómez (2014), afirma que, la logística es una forma de organización utilizada por las empresas en relación con el almacenamiento, producción, suministro de materiales y distribución de productos (p.8). Abarca diversas actividades que incluyen el aprovisionamiento, almacenamiento, distribución y atención al cliente. Estas actividades se pueden medir en unidades más pequeñas.

## **Variable 2: Control interno**

Es un conjunto exhaustivo de acciones que implica a toda la compañía, desde los altos ejecutivos hasta los empleados, con el fin de afrontar y reducir los riesgos, y garantizar un grado de seguridad adecuado para llegar con objetivos en la consecución de su misión. En otras palabras, se trata de la coordinación orientada a la disminución de los peligros (p.10).

### **3.3 Población, muestra y muestre**

Está considerada por 30 trabajadores de la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015. Según Carrasco (2005), es "la totalidad de piezas que son parte del lugar en el que se lleva a cabo la investigación." (p. 237). Una población se compone de personas o elementos cuyas circunstancias están siendo observadas o estudiadas.

Carrasco (2005), es un segmento representativo de la población, que comparte las características esenciales de esta de manera objetiva y precisa, de manera que cualquier conclusión o resultado obtenido a partir de la muestra pueda aplicarse al conjunto de la población (p.237).

El método de muestreo empleado en este estudio es de tipo no probabilístico e intencional. La muestra a considerar es de 30 trabajadores de la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015. Es una muestra censal.

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

Al respecto Carrasco (2005), definió que representan un grupo de directrices y normas que orientan las acciones realizadas por los investigadores en cada fase de la investigación científica. Las herramientas, por otro lado, se consideran como instrumentos procedimentales y estratégicos que requieren un conocimiento previo sobre su utilidad y aplicación. De esta forma, la elección y selección de estas herramientas se facilita (p. 374).

En este trabajo se ha utilizado la técnica de encuesta, junto con su herramienta, el cuestionario, para llevar a cabo un relevamiento de datos entre los empleados de la compañía Tormene Andina S.A.C. en el año 2015. Esta encuesta tenía como objetivo recopilar información de la muestra sobre las variables.

La técnica de procesamiento de datos, junto con su herramienta, que son las tablas en SPSS22, para llevar a cabo la tabulación y la evaluación de los resultados que se

obtuvieron de cada encuesta. Además, se ha empleado la técnica del fichaje, para registrar la búsqueda y recopilación de información de bases teóricas relevantes para el estudio. Técnica de ensayo con un reducido grupo, para aplicar una prueba piloto a los empleados quienes llenaron un cuestionario, se efectuó en el año 2015.

Para Carrasco Diaz, S. (2005), los cuestionarios “son hojas que contienen una serie organizada y coherente de preguntas formuladas de manera clara, precisa y objetiva, con el propósito de que los encuestados las respondan de la misma manera” (p. 318).

Según Jiménez (2014), el método estadístico se puede definir como un enfoque de razonamiento que se utiliza para interpretar datos que muestran variabilidad en su naturaleza esencial (p.23).

Según Carrasco (2005), El concepto de validez puede variar en diversos niveles y es fundamental calificar este tipo que posee una prueba o instrumento de medición (p. 336). Para este estudio es necesario validar el instrumento para las variables logísticas y de control interno para que sean de óptima aplicación. Por ello se validaron según criterios de expertos.

Carrasco (2005), refirió como el nivel en que todo instrumento de cálculo es capaz de proporcionar resultados consistentes y estables cuando se administra en condiciones similares. Es decir, “la confiabilidad de un instrumento se mide en tanto permita obtener iguales resultados en tiempos diferentes y a los mismos sujetos” (p. 340).

En esta investigación, se examinó la confiabilidad a través del coeficiente de Alfa de Cronbach. Es particularmente útil cuando se utilizan escalas que contienen múltiples opciones de respuesta, ya que permite evaluar la consistencia en escalas con preguntas que ofrecen más de dos alternativas de respuesta.

### **3.5 Procedimientos**

En primera instancia se pidió los permisos respectivos a la empresa a través de una solicitud pidiendo acceso a cierta información. Posteriormente se aplicó una encuesta, las que servirán de soporte para el estudio diseñado en abordar ambas variables, logística y control interno. Se utilizó la técnica de procesamiento de datos, junto con su herramienta, que son las tablas procesadas en SPSS22. En consecuencia, se llevó a cabo la tabulación a los resultados de los 30 empleados de la empresa Tormene Andina S.A.C. en el año 2015.

### 3.6 Método de análisis de datos

Se aplicó la prueba no paramétrica del coeficiente Rho de Spearman. Tras el procesamiento de datos se presentan gráficamente para facilitar su interpretación. Las operaciones anteriores se realizan utilizando Excel y el SPSS V.22.

$$r = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2] [N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

La hipótesis se examinará utilizando el coeficiente de correlación Spearman Rho. Con esta prueba el valor "r" se puede utilizar para determinar el tipo de correlación.

### 3.7 Aspectos éticos

Se fundamenta en cuan veraz es la información recopilada por teóricos en diversos campos académicos y analiza tanto los antecedentes como las teorías relevantes. Los resultados obtenidos reflejan la posición real de la compañía Tormene Andina S.A.C. en el año 2015, y las recomendaciones se plantean con el propósito de mejorar sus prácticas logísticas y su control interno.

Este estudio cumplió con los criterios señalados de la Universidad César Vallejo, que proporciona un marco para guiar el proceso de investigación a través de su formato específico. Además, se respetó rigurosamente la autoría de la información citando a los autores junto con los detalles de sus fuentes editoriales, en línea con los principios éticos que esto amerita.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

Teniendo los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario a los empleados de la empresa Tormene Andina S.A.C. en el año 2015, a continuación, se exponen los resultados:

**Tabla 8**

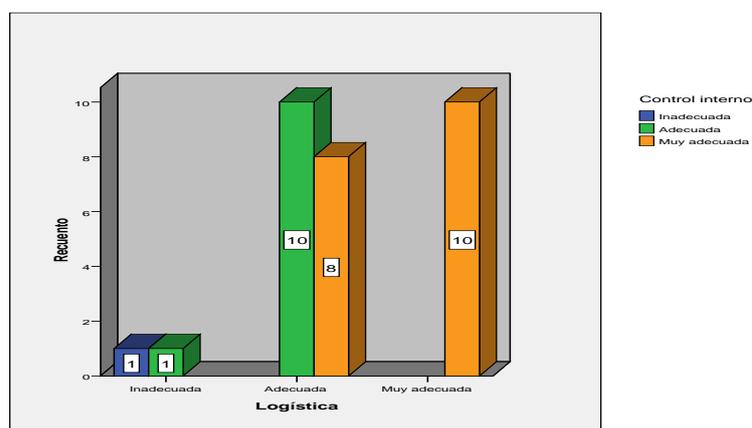
Logística y Control Interno

		Control interno			Total
		Inadecuada	Adecuada	Muy adecuada	
Logística	Inadecuada	1 3.3%	1 3.3%	0 .0%	2 6.7%
	Adecuada	0 .0%	10 33.3%	8 26.7%	18 60.0%
	Muy adecuada	0 .0%	0 .0%	10 33.3%	10 33.3%
Total		1 3.3%	11 36.7%	18 60.0%	30 100.0%

*Fuente:* encuesta por elaboración propia.

**Figura 1**

Logística y Control interno



#### Interpretación:

Sobre la logística: se observa que un grupo del 60,00% (18) de los trabajadores afirman la logística se encuentran en el nivel adecuado, este resultado es alentador para los trabajadores de la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015.

Otro grupo del 33,3% (10) de los trabajadores señala que la logística se ubica en el nivel muy adecuado y el 6,7% (2) lo ubican en el nivel inadecuado.

Sobre el control interno: se observa que un grupo del 60,00% (18) de los trabajadores quienes afirman que el control interno se encuentra en el nivel muy adecuado, lo cual es estimulante para la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015.

Otro grupo del 36,7% (11) manifiesta que el control interno se encuentra en el nivel adecuado, y el 3,3% (1) afirma que el control interno se encuentra en el nivel inadecuado.

Sobre la relación de las dos variables: se observa que existe un grupo de trabajadores del 33,3% (10), quienes consideran que la logística se encuentra en el nivel muy adecuado y el control interno ubican el nivel muy adecuado. Asimismo, otro grupo del 3,3% (1) afirma que la logística y el control interno se encuentran ambos en el nivel inadecuado. Se infiere de los resultados obtenidos, que la relación es positiva, es decir, a un nivel muy adecuado de la logística, existirá un nivel muy adecuado del control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015.

## V. DISCUSIÓN

1. Según Rabanal (2012), Como resultado de esta evaluación, se ha llegado a la conclusión de que la compañía carece de un procedimiento. Además, se observa la ausencia de afirmaciones y revisiones de la documentación en concordancia con el inventario físico, lo que da lugar a la identificación de tanto faltantes como excedentes de materiales destinados a la producción de los productos.
2. Tomando en cuenta estos resultados, se destaca la importancia de implementar una documentación efectiva, ya que se evidencian deficiencias en las existencias y en el control de los tiempos oportunos. La Contraloría General de la República (2014), subraya que es un proceso que involucra al titular, funcionarios y empleados, y está diseñado para hacer frente a los peligros y proporcionar un nivel razonable de seguridad.
3. Tomando en cuenta Vilca (2012), la conclusión a la que se llega es que la empresa presenta una aplicación inadecuada, especialmente en lo que respecta a la separación de las funciones relacionadas. Esta situación tiene consecuencias desfavorables en la preparación de sus registros contables y de informes financieros. Por otro lado, sugieren que los líderes realicen un papel fundamental en el análisis de los riesgos, y se valora altamente la efectividad de las coordinaciones que llevan a cabo en relación con el control interno
4. En relación Vega (2011), considera absolutamente necesario y esencial implementar medidas de control para llegar a una mejor competitividad dentro de mercado. Además, en función de los resultados obtenidos, se destaca la importancia de las auditorías en el marco del control interno, siempre y cuando se cumplan con los plazos planificados. También se resalta la necesidad de reconocer la utilidad de los registros manuales en situaciones de paralización del sistema. Rodríguez (2009), subraya que es un componente del control basado en procedimientos adoptados de manera organizada por la empresa, con el propósito de salvaguardar sus recursos contra posibles sustracciones, fraudes o ineficiencias.
5. De acuerdo lo que sostiene Hurtado (2011), concluyó una falta de organización en su distribución que impactaría negativamente y tendría mayores costos, Así también los resultados evidenciados del estudio científico evidencian la al respecto el establecimiento, infraestructura para el almacenamiento garantice la conservación de los productos finales. Gomez (2014), señala que la “La logística es una forma de organización utilizada por las empresas en relación con el suministro de materiales, almacenamiento y distribución de productos.”.

6. En consideración a Atiaja (2011) llego a la conclusión que es necesario mejorar el proceso de comercialización debido a las deficiencias tanto en la tecnología utilizada como en el servicio ofrecido. Además, se identificó una atención inadecuada al cliente como un área de mejora importante; la infraestructura de la comercializadora se encuentra en mal estado siendo algo negativo para la imagen de esta; no existe un sistema de facturación lo que trae por consecuencia posibles fraudes;
7. Con la adquisición de nuevos sistemas de gestión, como, por ejemplo; el SAP, se conoce que este sistema involucra a todas las áreas de la empresa obteniendo resultados en tiempo real, confiable y seguro; por último, se establece que la falta de un sistema de control interno en el proceso de comercialización afecta negativamente la rentabilidad, ya que no cumple con las expectativas esperadas. Según Rodríguez (2009), el control interno implica el uso de medidas implementadas para salvaguardar sus recursos contra pérdidas, robos o ineficiencias.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

Los resultados muestran la hipótesis general y se concluye que existió una gran correlación muy alta y positiva siendo de 0.832. Esta afirmación respalda la validación de la hipótesis planteada y permite alcanzar el propósito fundamental de la investigación.

### **Segunda**

Los resultados de los hallazgos identificados confirmaron la hipótesis específica 1 y concluyeron que concurre una correlación moderada y positiva entre el aprovisionamiento y control interno, siendo de 0.772 (bilateral). Confirmando que se comprobó la hipótesis específica 1

### **Tercera**

Se logra afirmar que los resultados respaldan la hipótesis específica 2, y se deduce que existió una correlación positiva pero moderada entre la producción y el control interno, siendo de 0,597. Concluyendo que se confirma la Hipótesis específica 2.

### **Cuarta**

Se puede determinar que los resultados arrojados respaldan la hipótesis específica 3, y se concluye que existe una correlación débil pero positiva entre la distribución y el control interno, siendo de 0,683. En definitiva, se confirma que se ha comprobado la hipótesis específica 3 y se ha logrado alcanzar el objetivo específico 3 de la investigación.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Basándonos en los resultados obtenidos en el estudio, se sugiere llevar a cabo auditorías al menos dos veces al año, una de tipo interna y otra externa, como mínimo, ya que esto nos permitirá conocer con exactitud el mayor número de incidencias que ocurre en la empresa, y esto a su vez pueda ser corregido en el debido tiempo. (ver tabla 64)

### **Segunda**

Realizar mayores reuniones de equipo de trabajo con el fin de manifestar las problemáticas que sucede en cada área, se propone involucrar a los colaboradores en la búsqueda de soluciones para los problemas, así se podrá fomentar una comunicación efectiva entre el personal y los supervisores, esto permitirá solucionar sus problemas. (Ver tabla 56)

### **Tercera**

Practicar una comunicación más abierta en todas las direcciones, tanto ascendente como descendente, y especialmente horizontal, resultará en una mejora significativa del sistema de gestión de información, asimismo toda información recibida y brindado debe de ser clara y precisa y sobre todo de buen entendimiento. (Ver tabla 58)

### **Cuarta**

Debe de existir y/o contratar un personal perenne en el área de almacén con el fin de custodiar, vigilar y controlar el ingreso y salida de materiales, así mismo negar el acceso a todo personal ajeno al almacén, a no ser que este tenga una autorización escrita por el gerente general explicando las razones del ingreso (Ver tabla 22)

### **Quinta**

Elaborar estudios con el propósito de satisfacer las cantidades requeridas de los productos pedidos por los clientes en función de los diferentes proyectos que están surgiendo en el mercado, esto nos ayudara a saber con cuanto de material se cuenta para la realización de nuevos trabajos. (Ver tabla 28.)

## REFERENCIAS

Actualidad empresarial (2010) *Importancia del control de inventarios en las empresas.*

Recuperado el 17 de marzo del 2014 de:  
[http://www.aempresarial.com/web/revitem/2\\_10531\\_19552.pdf](http://www.aempresarial.com/web/revitem/2_10531_19552.pdf)

Atiaja Díaz, V. A. (2011). "Control Interno al proceso de comercialización y su incidencia en la rentabilidad de la estación de servicios Alban valle de baños agua santa en el segundo semestre del 2010. Ambato

Carrasco Diaz, S. (2005). Metodología de la Investigación Científica. Lima: Editorial San Marcos.

Carro R., Gonzales D. (2004). Logística empresarial. Piura : San Marcos.

Contraloría General de la República. (2014). Resolución de Contraloría RC N°273-2014. Lima

Cuevas, O. (2009), consultado el 22/02/2014 recuperado de la página:  
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092506/cap03.pdf>

Duván, C. (2010). Logística de distribución en empresas de consumo masivo. Colombia: Norma

Fonseca, L. O. (2011). Control Interno para Organizaciones. Lima: Instituto de Investigación en Accountability - IICO.

Gomez, J. M. (2014). Gestión logística y comercial. Mexico: Mc Graw Hill.

Hernandez, Fernandez y Baptista. (2010). Metodología de la Investigación. Mexico: Mc Graw Hill.

Hernández F. (2006), consultado el 20/02/2014 recuperado de la página:  
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092506/cap03.pdf>

- Hurtado, Q. B. (2011). Plan de mejoramiento y análisis de la gestión logística en la organización Herval Ltda Pereira-Colombia. Colombia.
- Kerlinger, R. (2009), consultado el 20/02/2014 recuperado de la página:  
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092506/cap03.pdf>
- Menéndez, A. (2009), consultado el 20/02/2014 recuperado de la pagina  
<http://www.gobierno.pr/NR/rdonlyres/CC1286A810AB2CD30417D9AF78/0/15confiabilidad.pdf>
- Monterroso, E. (2000). El proceso logístico y la gestión de la cadena de abastecimiento. Mexico: Limusa SA.
- Ojeda, M. (2012). *El porqué de los inventarios en las empresas*. Recuperado el 17 de marzo del 2014 de <http://elempleado.mx/almacenes/porque-los-inventarios-empresas>
- Pinedo, J. (2012) NIC 2 Inventarios recuperado el 05 de agosto del 2015 de:  
<http://www.ccpl.org.pe/downloads/NIC2INVENTARIOS.pdf>
- Rabanal, K. (2012). Efectos del control interno de inventarios en la rentabilidad de la empresa de reparación y fabricaciones metálicas Inversiones y Servicios Generales Jorluc SAC. Trujillo.
- Raffaelli, A & Méjica, G. (2013) Reconocimiento y medición de Inventarios. Revista de Asesoría empresarial Informativo Caballero Bustamante.
- Rodriguez, J. (2009). Control Interno, un efectivo sistema para la empresa. Mexico: Trillas.
- Santos J. ; Muñoz A. y Prieto J. (2014). Logística. Mexico: Limusa S.A.
- Vega, R. (2011). "El control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados en la ciudad de Ambato, durante el año 2010. Ambato.
- Vértice, P. (2010) *Aprovisionamiento y almacenaje en la venta*, España: Editorial Vértice

Vilca, L. (2012). El control interno y su impacto en la gestión financiera de las Mypes de servicios turísticos de Lima Metropolitana.

## ANEXOS

**Tabla 1.**

Operacionalización de la variable logística

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES
Logística	“La logística es la forma de organización que adoptan las empresas en lo referente al aprovisionamiento de materiales, producción, almacén y distribución de productos”	La logística abarca actividades que incluyen: aprovisionamiento, almacenamiento, distribución y atención al cliente. Estas, se pueden medir en unidades más pequeñas, que se reflejan en indicadores que serán analizados utilizando el software estadístico SPS.	Aprovisionamiento	-Adquisición de materia prima de calidad -Control de almacén -Inventario de materiales	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	1: nunca  2: casi nunca  3: algunas veces	Inadecuada [45 72]  Adecuada [73 99]
			Producción	-Fabricación -Tiempo	9, 10, 11, 12, 13	4: casi siempre	Muy adecuada [100 127]
			Distribución	-Almacén de productos terminados -Embalaje	14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22,	5: siempre	[100 127]
				-Transporte -Entrega al cliente -Devolución de productos	23, 24, 25, 26		

*Nota:* <sup>a</sup>Gómez (2014, p 8). *Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 2***Operacionalización de la variable control interno*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES
Control Interno	"El Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcancen los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma	El control interno se compone de varios elementos, que incluyen el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, así como la supervisión y monitoreo. Estos elementos pueden ser desglosados en unidades de medida más específicas, que se reflejan en indicadores que	Ambiente de control	-Integridad y valores -Competencia personal -Atmosfera confianza mutua -Políticas	1, 2, 3, 4	1: nunca  2: casi nunca  3: algunas veces	Inadecuada [45 72]  Adecuada [73 99]
			Evaluación de riesgo	-Identificación -Estimación de riesgo -Determinación de los objetivos -Detección del cambio	5, 6, 7, 8	4: casi siempre  5: siempre	Muy adecuada [100 127]
			Actividades de control	-Separación de tareas -Coordinación -Documentación -Autorización -Transacción	9, 10, 11, 12, 13		
				-Comentario			

orientada a minimizar los riesgos” <sup>a</sup>	luego pueden ser analizados utilizando el software estadístico SPSS2	Información	y	-Flujo de Información	
		comunicación		-Calidad información	14, 15, 16, 17, 18
				-Compromiso	
				-Valores organizacionales	
				-Evaluación del sistema	
		Supervisión	y	del control interno	
		monitoreo		-Eficacia	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25
				-Auditorias	
				-Validación de los supuestos asumidos	
				-Tratamiento de las deficiencias	

---

*Nota:* <sup>a</sup>Contraloría General de la República (2014, p 10). *Fuente:* *Elaboración propia*

**Tabla 1***Juicios de expertos*

<b>N°</b>	<b>Experto</b>	<b>Confiabilidad</b>
Experto 1		Aplicable
Experto 2		Aplicable
Experto 3		Aplicable

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 2***Niveles de confiabilidad*

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Confiabilidad del instrumento: Se utilizará el método alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad u homogeneidad de las preguntas, lo que indica que el instrumento es confiable.

**Tabla 3***Confiabilidad del instrumento: Logística*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0.929	26

De acuerdo con los datos proporcionados en la tabla, se puede concluir que las 26 preguntas del instrumento de logística gozan de un alto nivel de confiabilidad.

**Tabla 4**

*Confiabilidad del instrumento: Control Interno*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.952	25

Según la información de la tabla, se puede afirmar que las 25 preguntas del instrumento de control interno poseen un nivel de confiabilidad muy alto.

**Tabla 5**

*Recursos Estadísticos*

Análisis estadístico	Recursos estadísticos
Prueba no paramétrica, que calcula la correlación entre variables.	Coeficiente de "r" de Spearman

$$Rho = \frac{[1 - 6 \sum (d_i)^2]}{[n(n^2 - 1)]}$$

*Fuente: elaborado por el autor*

Los resultados obtenidos tras el procesamiento estadístico de los datos se presentan gráficamente para facilitar su interpretación. Las operaciones anteriores se realizan utilizando el software Excel y el software estadístico SPSS V.22.

## Análisis por pregunta

**Tabla 9**

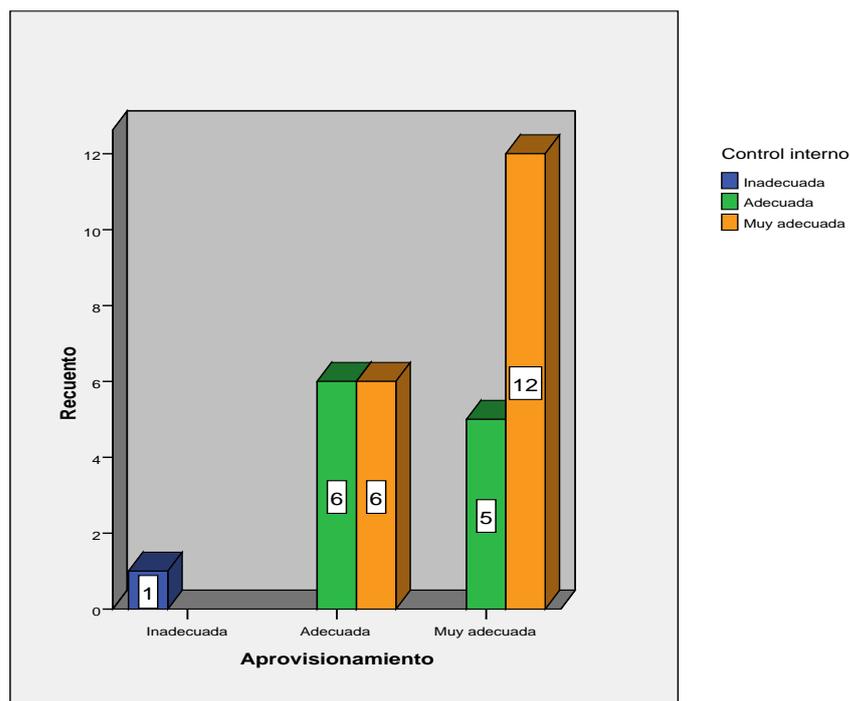
Aprovisionamiento y control interno

		Control interno			Total
		Inadecuada	Adecuada	Muy adecuada	
Aprovisionamiento	Inadecuada	1	0	0	1
		3.3%	.0%	.0%	3.3%
	Adecuada	0	6	6	12
		.0%	20.0%	20.0%	40.0%
	Muy adecuada	0	5	12	17
		.0%	16.7%	40.0%	56.7%
Total		1	11	18	30
		3.3%	36.7%	60.0%	100.0%

*Fuente:* encuesta aplicada a los trabajadores

**Figura 2**

Aprovisionamiento y control interno



### Interpretación:

Sobre aprovisionamiento: se observa que un grupo del 56,7% (17) de los trabajadores afirman que el aprovisionamiento se encuentra en el nivel muy adecuado, este resultado es alentador para los trabajadores de la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015. Otro grupo

del 40,0% (12) de los trabajadores señala que el aprovisionamiento se ubica en el nivel adecuado y el 3,3% (1) lo ubican en el nivel inadecuado.

Sobre el control interno: se observa que un grupo del 60,00% (18) de los trabajadores quienes afirman que el control interno se encuentra en el nivel muy adecuado, lo cual es estimulante para la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015.

Otro grupo del 36,7% (11) manifiesta que el control interno se encuentra en el nivel adecuado, y el 3,3% (1) afirma que el control interno se encuentra en el nivel inadecuado.

Sobre la relación de las dos variables: se observa que existe un grupo de trabajadores del 40,0% (12), quienes consideran que el aprovisionamiento se encuentra en el nivel muy adecuado y el control interno se ubican el nivel muy adecuado. Asimismo, otro grupo del 3,3% (1) afirma que el aprovisionamiento y el control interno se encuentran ambos en el nivel inadecuado.

Se infiere de los resultados obtenidos, que la relación es positiva, es decir, a un nivel muy adecuado de aprovisionamiento, existirá un nivel muy adecuado del control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015.

**Tabla 10**

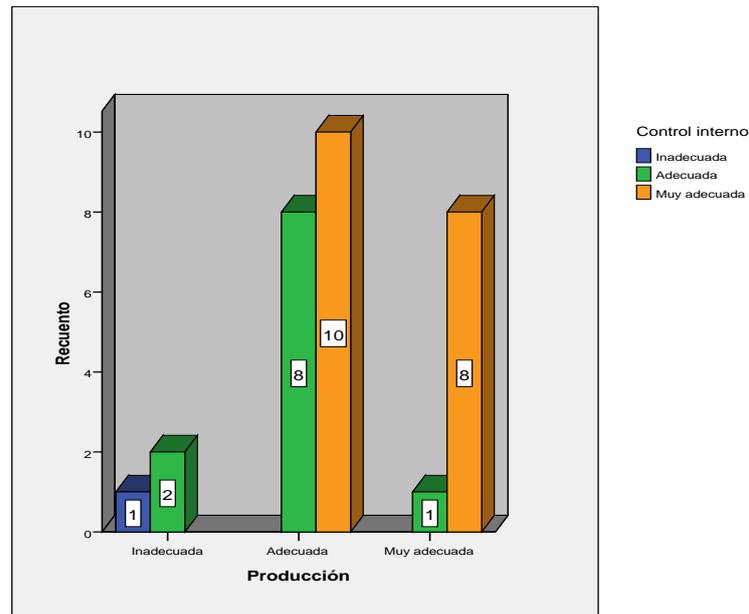
Producción y control interno

		Control interno			Total
		Inadecuada	Adecuada	Muy adecuada	
Producción	Inadecuada	1 3.3%	2 6.7%	0 .0%	3 10.0%
	Adecuada	0 .0%	8 26.7%	10 33.3%	18 60.0%
	Muy adecuada	0 .0%	1 3.3%	8 26.7%	9 30.0%
Total		1 3.3%	11 36.7%	18 60.0%	30 100.0%

*Fuente:* encuesta aplicada a los trabajadores

**Figura 3**

Producción y control interno



**Interpretación:**

Sobre Producción: se observa que un grupo del 60,0% (18) de los trabajadores afirman que la producción se encuentra en el nivel adecuado, este resultado es alentador para los trabajadores de la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015. Otro grupo del 30,0% (9) de los trabajadores señala que la producción se ubica en el nivel adecuado y el 10,0% (3) lo ubican en el nivel inadecuado.

Sobre el control interno: se observa que un grupo del 60,00% (18) de los trabajadores quienes afirman que el control interno se encuentra en el nivel muy adecuado, lo cual es estimulante para la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015. Otro grupo del 36,7% (11) manifiesta que el control interno se encuentra en el nivel adecuado, y el 3,3% (1) afirma que el control interno se encuentra en el nivel inadecuado.

Sobre la relación de las dos variables: se observa que existe un grupo de trabajadores del 33,3% (10), quienes consideran que la producción se encuentra en el nivel adecuado y el control interno se ubican el nivel muy adecuado. Asimismo, otro grupo del 3,3% (1) afirma que la producción y el control interno se encuentran ambos en el nivel inadecuado. Se infiere de los resultados obtenidos, que la relación es positiva, es decir, a un nivel muy adecuado de la producción, existirá un nivel muy adecuado del control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015.

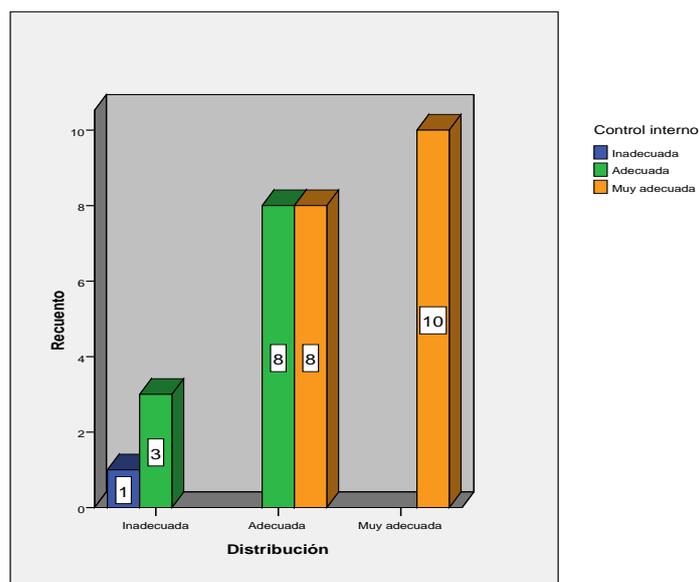
**Tabla 11**

Distribución y control interno

		Control interno			Total
		Inadecuada	Adecuada	Muy adecuada	
Distribución	Inadecuada	1 3.3%	3 10.0%	0 .0%	4 13.3%
	Adecuada	0 .0%	8 26.7%	8 26.7%	16 53.3%
	Muy adecuada	0 .0%	0 .0%	10 33.3%	10 33.3%
Total		1 3.3%	11 36.7%	18 60.0%	30 100.0%

*Fuente:* encuesta aplicada a los trabajadores**Figura 4**

Distribución y control interno

**Interpretación:**

Sobre la distribución: se observa que un grupo del 53,3% (16) de los trabajadores afirman que la distribución se encuentra en el nivel adecuado, este resultado es alentador para los trabajadores de la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015. Otro grupo del 33,3% (10) de los trabajadores señala que la distribución se ubica en el nivel muy adecuado y el 13,3% (4) lo ubican en el nivel inadecuado.

Sobre el control interno: se observa que un grupo del 60,00% (18) de los trabajadores quienes afirman que el control interno se encuentra en el nivel muy adecuado, lo cual es

estimulante para la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015. Otro grupo del 36,7% (11) manifiesta que el control interno se encuentra en el nivel adecuado, y el 3,3% (1) afirma que el control interno se encuentra en el nivel inadecuado.

Sobre la relación de las dos variables: se observa que existe un grupo de trabajadores del 33,3% (10), quienes consideran que la distribución se encuentra en el nivel adecuado y el control interno se ubican el nivel muy adecuado. Asimismo, otro grupo del 3,3% (1) afirma que la producción y el control interno se encuentran ambos en el nivel inadecuado. Se infiere de los resultados obtenidos, que la relación es positiva, es decir, a un nivel muy adecuado de la distribución, existirá un nivel muy adecuado del control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015.

### Prueba Inferencial:

#### PRUEBA DE NORMALIDAD

**Tabla 12**

Distribución de datos para la prueba de normalidad, según Kolmogorov - Smirnov para logística y control interno

Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
Logística	.937	30	.007
Control interno	.845	30	.000

*Nota: Corrección de la significación de Lilliefors*

#### Interpretación:

Se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, nos da un grado de significación del 0,007 y 0,000 siendo estos valores menores al 0,05, la cual se afirma que los datos no provienen de una distribución normal, y pertenecen a pruebas no paramétricas por lo cual se utilizara el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

#### PRUEBA DE HIPÓTESIS

**Hipótesis general:** Correlación entre la logística y control interno en la empresa

H<sub>0</sub>= No existe una relación significativa entre la logística y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015.

H<sub>a</sub>= Existe una relación significativa entre la logística y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el H<sub>0</sub>

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el H

**Tabla 13**

Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho de Spearman para la logística y control interno

			Logística	Control interno
Rho de Spearman	Logística	Coeficiente de correlación	1.000	.832(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
	Control interno	Coeficiente de correlación	.832(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

*Nota:* \*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

**Interpretación:**

De la tabla 13, sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que sí existe relación positiva alta entre la logística y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015., hallándose una correlación de 0,832 con un valor calculado para p = 0.000 a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral); lo cual indica que la correlación es alta.

**Decisión:** se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Ha. De esta manera la hipótesis principal de la investigación es aceptada, y se rechaza la hipótesis nula. Por lo cual se concluye que:

Existe una relación significativa entre la logística y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015

**Prueba de Hipótesis específicas:**

Hipótesis específica 1: Correlación entre el aprovisionamiento y control interno

Ho= No existe una relación significativa el aprovisionamiento y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015.

H1= Existe una relación significativa el aprovisionamiento y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

**Tabla 14**

Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho de Spearman para el aprovisionamiento y control interno

		Aprovisionamiento	Control interno
Rho de Spearman	Aprovisionamiento	1.000	.772(**)
		.	.001
		30	30
	Control interno	.772(**)	1.000
		.001	.
		30	30

*Nota: \*\*La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)*

### Interpretación:

Según los resultados de la Tabla 14 y después de someterlos a la prueba estadística de Rho de Spearman, se confirma la existencia de una relación positiva moderada entre el aprovisionamiento y el control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C. en el año 2015. Esto se sustenta mediante una correlación de 0,772, con un valor calculado para  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral). La correlación moderada indica que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

**Decisión:** se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ). Por lo tanto, la hipótesis específica 1 de la investigación es respaldada, mientras que se rechaza la hipótesis nula. En resumen, se concluye que:

Existe una relación significativa el aprovisionamiento y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015.

Hipótesis específica 2: Correlación entre la producción y control interno

$H_0$ = No existe una relación directa entre la producción y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015.

$H_2$ = Existe una relación directa entre la producción y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si  $p$  valor < 0,05 en este caso se rechaza el  $H_0$

Si  $p$  valor > 0,05 en este caso se acepta el  $H_0$

**Tabla 15**

Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho de Spearman la producción y control interno

			Producción	Control interno
Rho de Spearman	Producción	Coeficiente de correlación	1.000	.597(**)
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	30	30
	Control interno	Coeficiente de correlación	.597(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	30	30

*Nota:* \*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la Tabla 15 y después de someterlos a la prueba estadística de Rho de Spearman, se confirma la existencia de una relación positiva moderada entre la producción y el control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C. en el año 2015. Esto se respalda mediante una correlación de 0,597, con un valor calculado para  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral). La correlación moderada indica que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

**Decisión:** se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_a$ ). Como resultado, se respalda la hipótesis específica 2 de la investigación y se descarta la hipótesis nula. En resumen, se concluye que:

Existe una relación directa entre el control interno y la producción en la empresa Tormene Andina S.A.C. en el año 2015.

Hipótesis específica 3: Correlación entre la distribución y control interno

$H_0$ = No existe una relación positiva entre la distribución y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015

$H_3$ = Existe una relación positiva entre la distribución y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si  $p$  valor < 0,05 rechazamos el  $H_0$  en este caso

Si  $p$  valor > 0,05 en este caso aceptamos el  $H_0$

**Tabla 16**

Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho de Spearman la distribución y control interno

			Distribución	Control interno
Rho de Spearman	Distribución	Coeficiente de correlación	1.000	.683(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
Control interno	Control interno	Coeficiente de correlación	.683(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

*Nota:* \*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

Según los resultados de la Tabla 16 y tras someterlos a la prueba estadística de Rho de Spearman, se confirma la existencia de una relación positiva moderada entre la distribución y el control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., en el año 2015. Esta relación se sustenta en una correlación de 0,683, con un valor calculado para  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral).

**Decisión:** se rechaza la hipótesis la hipótesis nula y se acepta la H3. Como resultado, la hipótesis específica 3 de la investigación es respaldada, mientras que la hipótesis nula queda rechazada. En resumen, se concluye que.:

La conclusión es que existe una relación positiva entre la distribución y el control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., en el año 2015.

**Tabla 17**

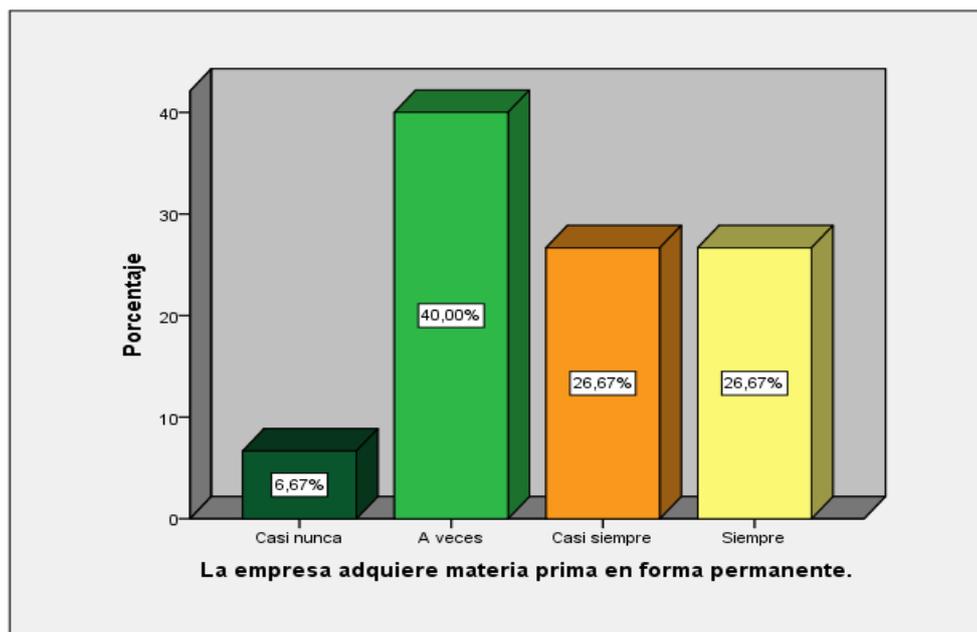
La empresa adquiere materia prima en forma permanente.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	2	6,7
	A veces	12	40,0
	Casi siempre	8	26,7
	Siempre	8	26,7
Total		30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 5**

La empresa adquiere materia prima en forma permanente.



De la tabla 17 y figura 5 se tiene que los empleados opinan que A veces con el 40% (12), Casi nunca con el 6,67% (2), Casi siempre con 26,67% (8) la opción a Siempre con el 26,67% (8). De los resultados de las opiniones se infiere que la mayoría señalan A veces. Por otro lado, entre Casi siempre y siempre con el 53,34% que la empresa adquiere de manera permanente la materia prima.

**Tabla 18**

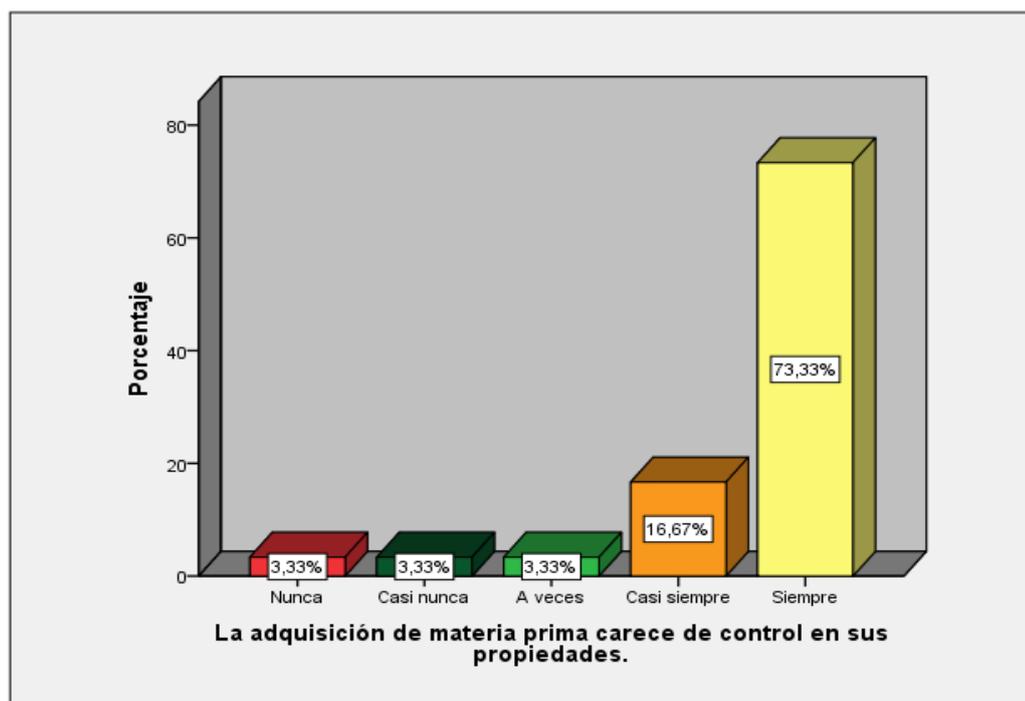
La adquisición de materia prima carece de control en sus propiedades.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi nunca	1	3,3
	A veces	1	3,3
	Casi siempre	5	16,7
	Siempre	22	73,3
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 6**

La adquisición de materia prima carece de control en sus propiedades.



De la tabla 18 figura 6 se observa que los empleados opinan A veces con el 3.33% (1). Casi siempre con el 16.67% (5). Siempre con el 73.33% (22), también se observa en la opción nunca y casi nunca hay una igualdad de 3.33% (1). De los resultados obtenidos el 90% responde que la materia prima adquirida carece de propiedades.

**Tabla 19**

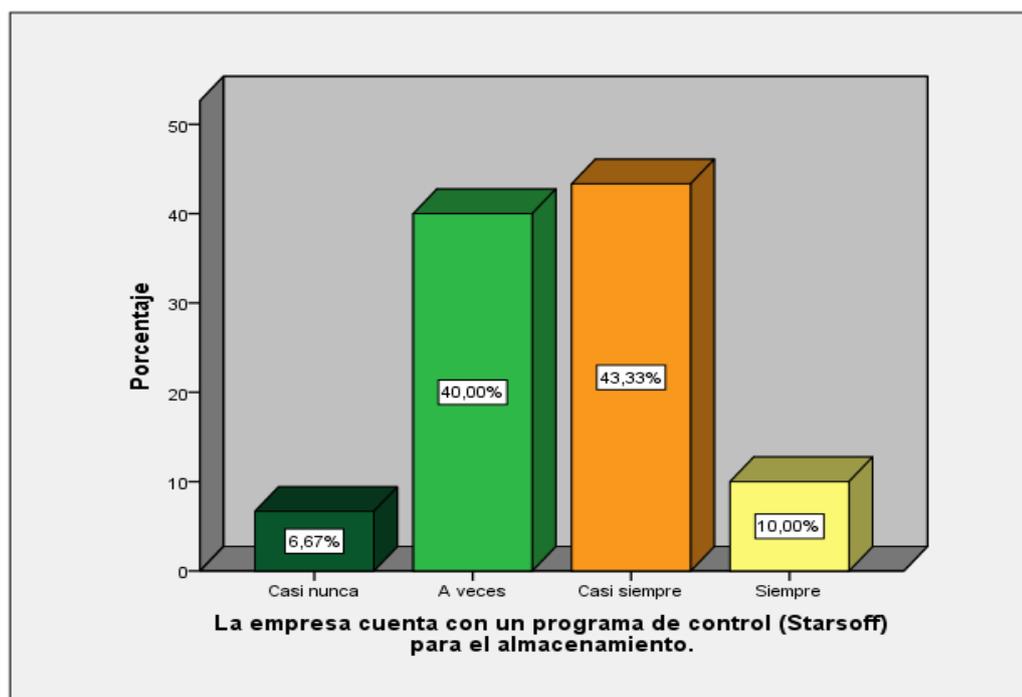
La empresa cuenta con un programa de control (Starsoff) para el almacenamiento.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	2	6,7
	A veces	12	40,0
	Casi siempre	13	43,3
	Siempre	3	10,0
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 7**

La empresa cuenta con un programa de control (Starsoff) para el almacenamiento.



De la tabla 19 figura 7 se puede apreciar que con un 40% (12) han respondido la opción A veces, casi siempre 43.33% (13), siempre 10% (3), la opción casi nunca 6.67% (2). Dando como resultado que la empresa si cuenta con el programa para realizar sus operaciones.

**Tabla 20**

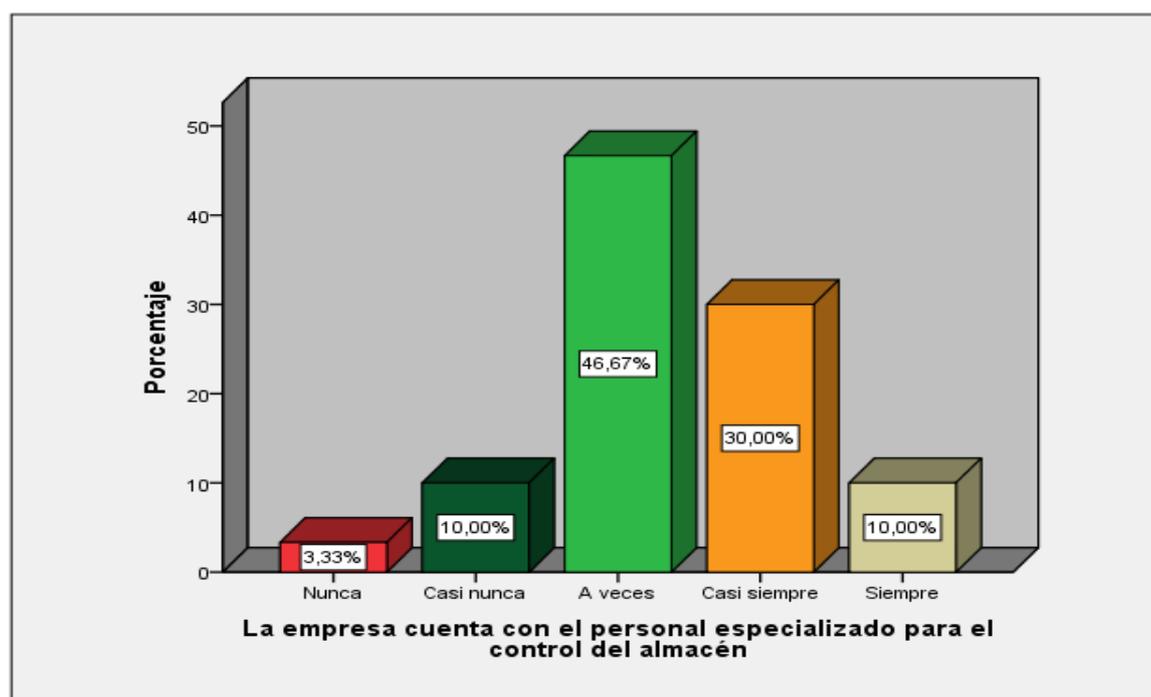
La empresa cuenta con el personal especializado para el control del almacén

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi nunca	3	10,0
	A veces	14	46,7
	Casi siempre	9	30,0
	Siempre	3	10,0
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 8**

La empresa cuenta con el personal especializado para el control del almacén



De la tabla 20 figura 8 se observa que del total de encuestado opinan A veces 46.67% (14), casi siempre 30% (9), siempre 10% (3), casi nunca 10% (3) y nunca 3.33% (1), un 40% opinan que si cuenta con personal especializado para el control de almacenes y un 60% da como respuesta negativa.

**Tabla 21**

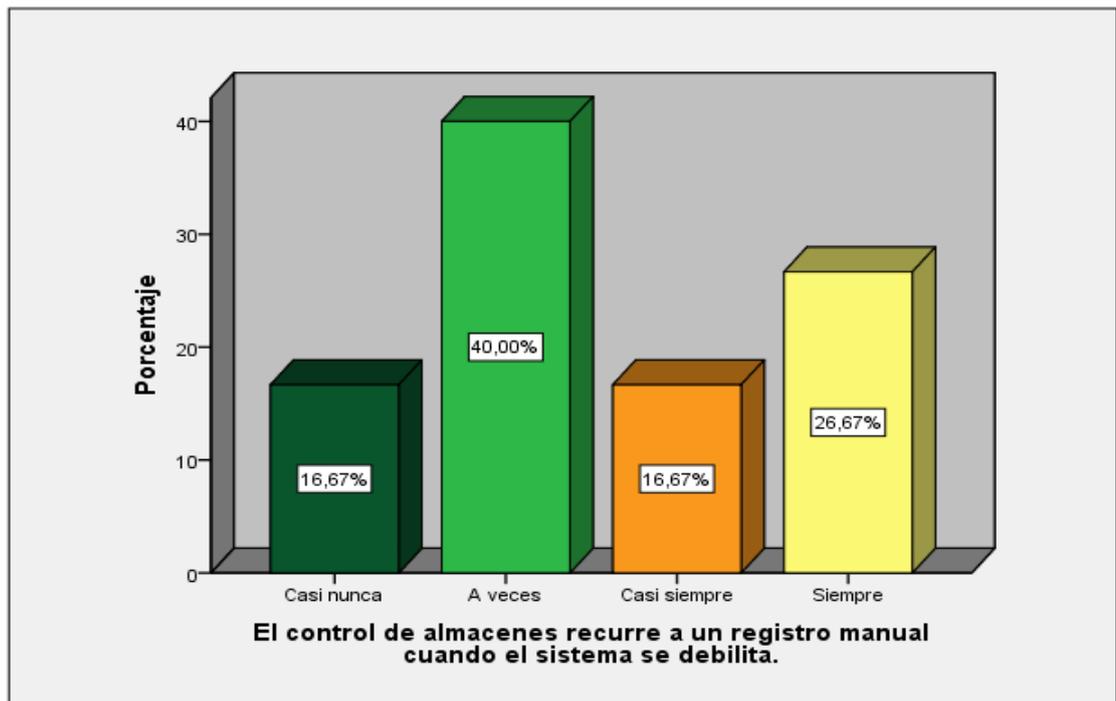
El control de almacenes recurre a un registro manual cuando el sistema se debilita.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	5	16,7
	A veces	12	40,0
	Casi siempre	5	16,7
	Siempre	8	26,7
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 9**

El control de almacenes recurre a un registro manual cuando el sistema se debilita.



De la tabla 21 figura 9 se observa del total de encuestado respondieron A veces 40% (12), casi siempre 16.67% (5), siempre 26.67% (8). Casi nunca 16.67% (5). Con un 83.34% afirma que la empresa recurre a un registro manual cuando se debilita el sistema.

**Tabla 22**

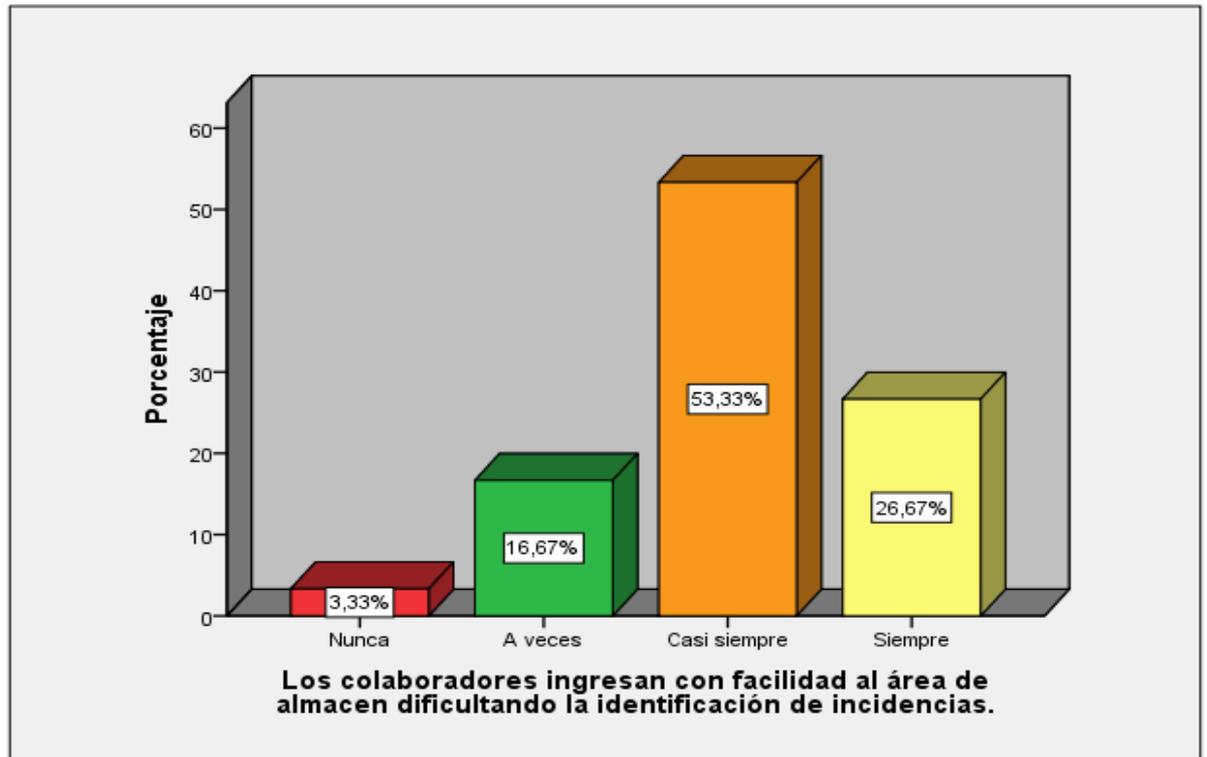
Los colaboradores ingresan con facilidad al área de almacén dificultando la identificación de incidencias.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3,3
	A veces	5	16,7
	Casi siempre	16	53,3
	Siempre	8	26,7
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 10**

Los colaboradores ingresan con facilidad al área de almacén dificultando la identificación de incidencias.



De la tabla 22 figura 10 se observa que del total de encuestado respondieron Casi siempre 53.33% (16), siempre 26.67% (8), A veces 16.67% (5) y nunca 3.33% (1), la cual da como resultado un 96.67% afirma que el personal ingresa con facilidad al almacén.

**Tabla 23**

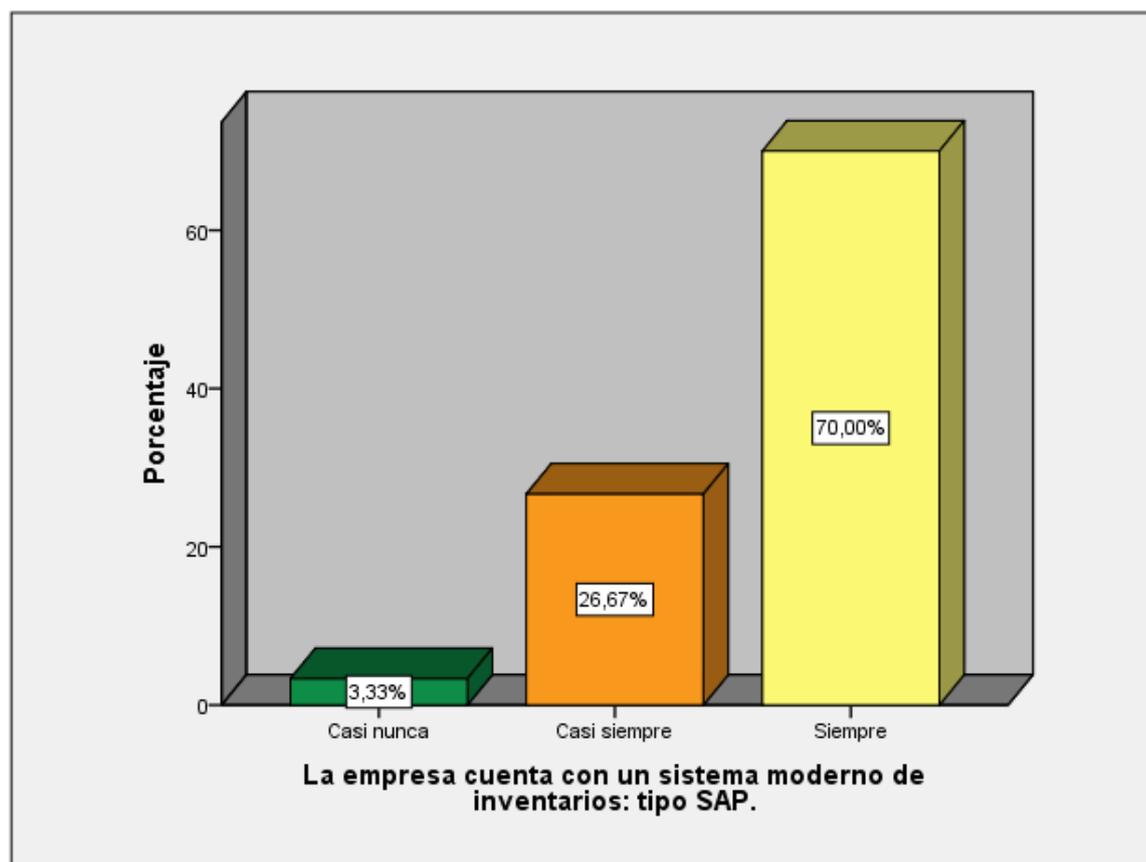
La empresa no cuenta con un sistema moderno de inventarios: tipo SAP.

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1
	Casi siempre	8
	Siempre	21
	Total	30

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 11**

La empresa no cuenta con un sistema moderno de inventarios: tipo SAP.



De la tabla 23 figura 11 se puede observar del total de encuestado respondieron Casi siempre 26.67% (89), siempre 70% (21) y casi nunca 3.33% (1). El 96.67% de encuestado respondió que no se dispone de un sistema moderno como SAP.

**Tabla 24**

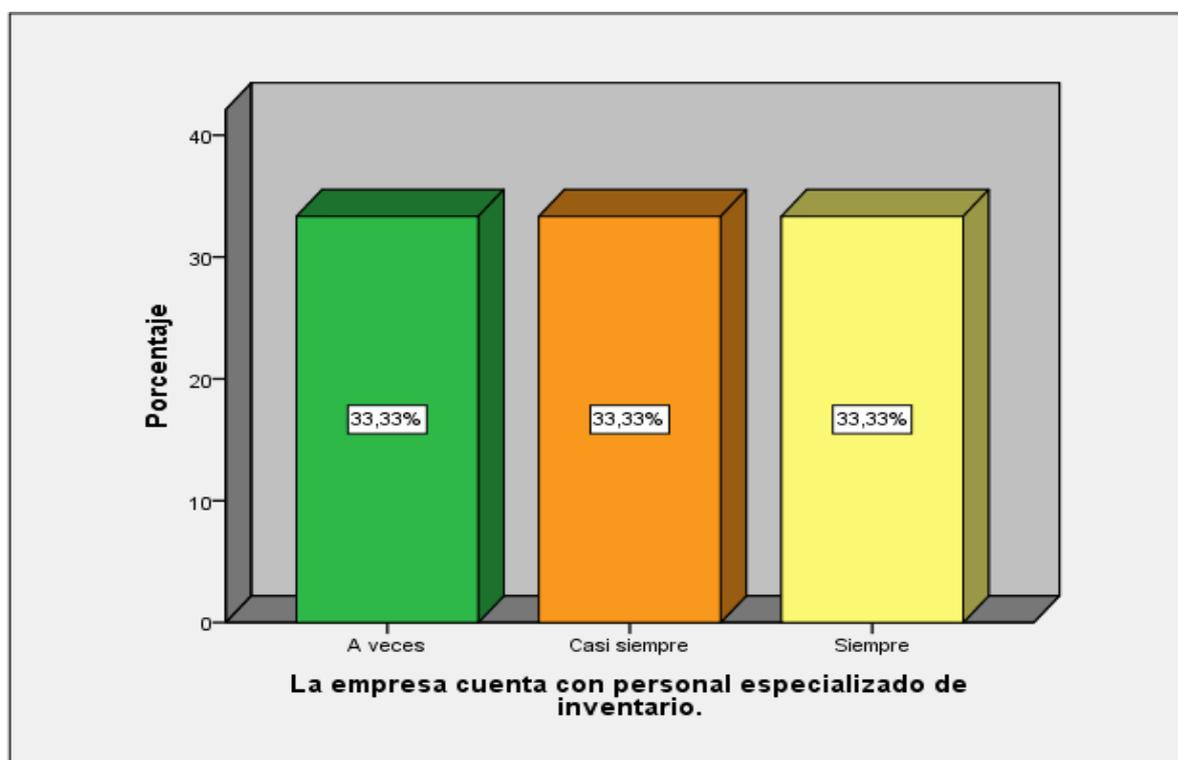
La empresa cuenta con personal especializado de inventario.

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
A veces	10	33,3
Casi siempre	10	33,3
Siempre	10	33,3
Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 12**

La empresa cuenta con personal especializado de inventario



De la tabla 24 figura 12 se observa que respondieron casi siempre 33.33% (10), siempre 33.33% (10) y a veces 33.33% (10) dando como resultado que el 66.66% indican que la empresa carece de personal especializado para llevar a cabo el inventario.

**Tabla 25**

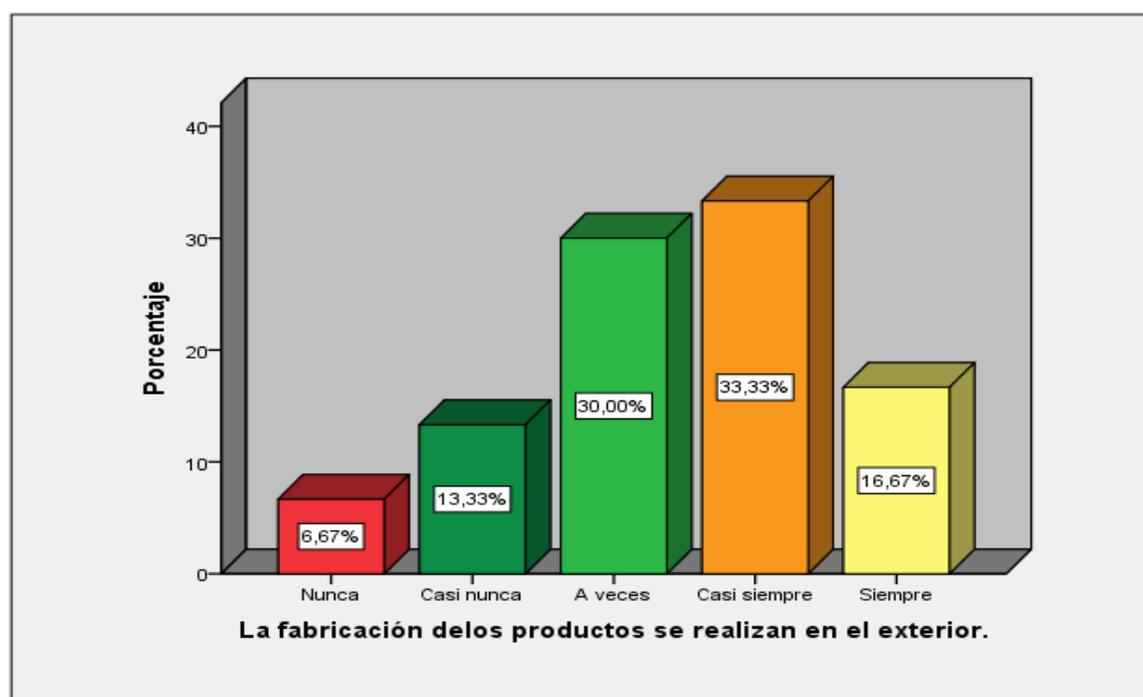
La fabricación de los productos se realiza en el exterior.

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Nunca	2	6,7
	Casi nunca	4	13,3
	A veces	9	30,0
	Casi siempre	10	33,3
	Siempre	5	16,7
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 13**

La fabricación de los productos se realiza en el exterior.



De la tabla 25 figura 13 se observa que del total de encuestado respondieron A veces 30% (9) casi siempre 33.33% (10) siempre 16.67% (5), casi nunca 13.33% (4) y nunca 6.67% (2), también se puede estimar que un 70% afirma que la producción se realiza en el exterior.

**Tabla 26**

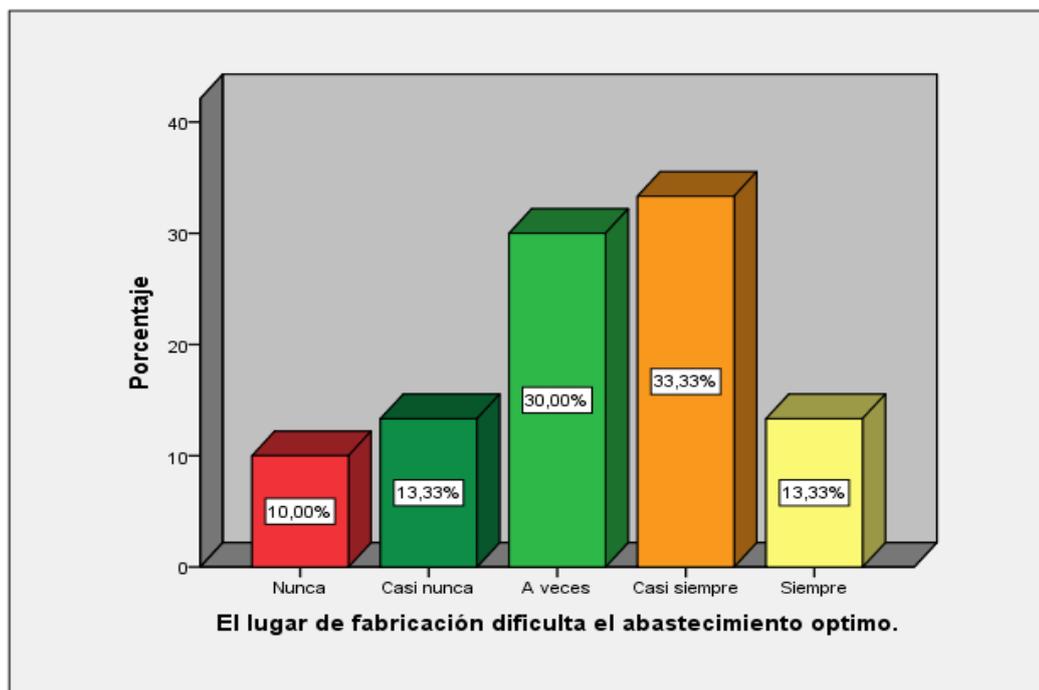
El lugar de fabricación dificulta el abastecimiento óptimo.

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Nunca	3	10,0
	Casi nunca	4	13,3
	A veces	9	30,0
	Casi siempre	10	33,3
	Siempre	4	13,3
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 14**

El lugar de fabricación dificulta el abastecimiento óptimo.



De la tabla 26 figura 14 se observa del total de encuestado respondieron A veces 30%, casi siempre 33.33%, siempre 13.33%, casi nunca 13.33% y nunca 10%. Dando como resultado que el 76.66% afirma que el lugar de fabricación dificulta el abastecimiento óptimo.

**Tabla 27**

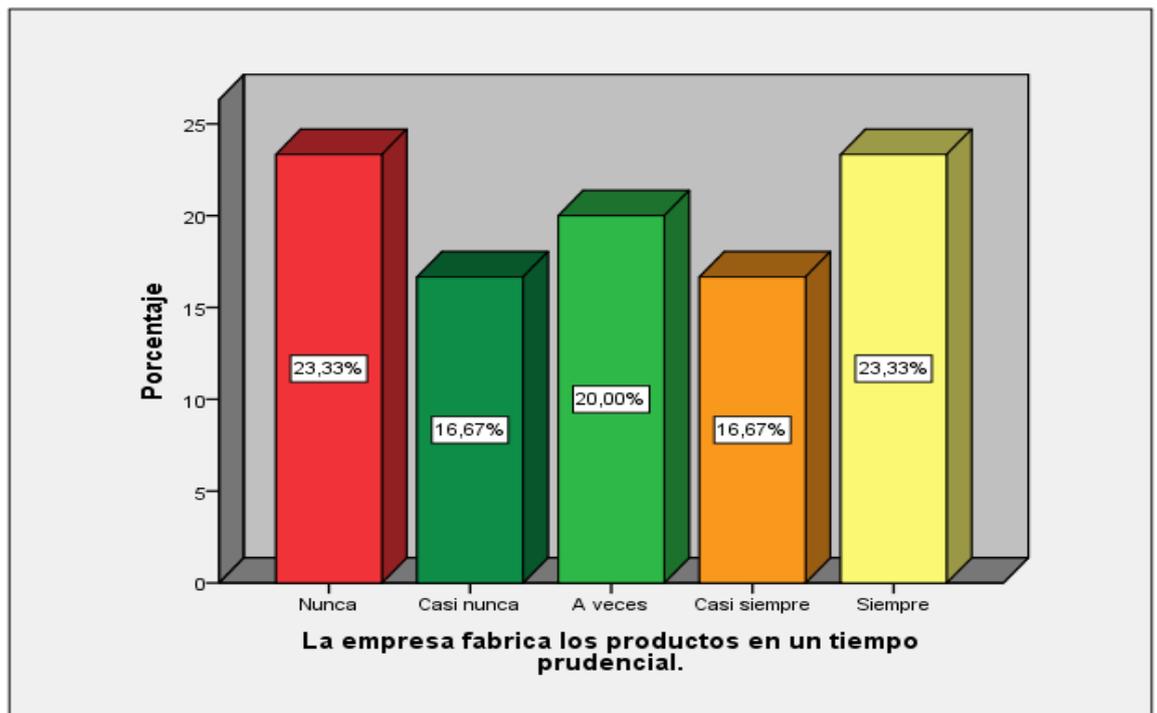
La empresa fabrica los productos en un tiempo prudencial.

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Nunca	7	23,3
	Casi nunca	5	16,7
	A veces	6	20,0
	Casi siempre	5	16,7
	Siempre	7	23,3
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 15**

La empresa fabrica los productos en un tiempo prudencial.



De la tabla 27 figura 15 se puede observar el resultado A veces 20%, casi siempre 16.67%, siempre 23.33%, casi nunca 16.67% y nunca 23.33%. Dando como resultado el 60% se fabrica en el tiempo prudencial.

**Tabla 28**

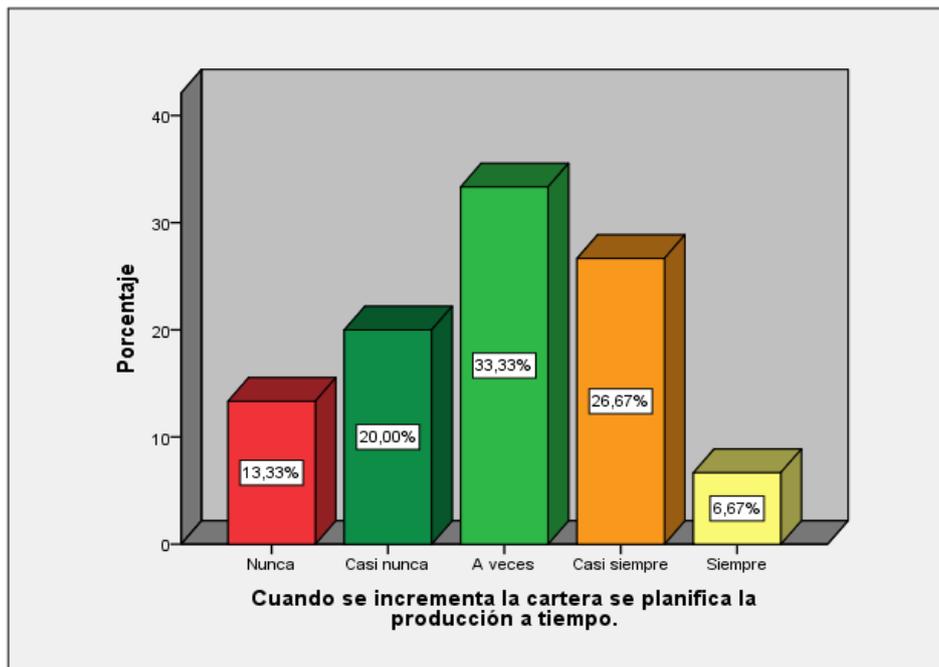
Cuando se incrementa la cartera se planifica la producción a tiempo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	13,3
	Casi nunca	6	20,0
	A veces	10	33,3
	Casi siempre	8	26,7
	Siempre	2	6,7
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 16**

Cuando se incrementa la cartera se planifica la producción a tiempo.



De la tabla 28 figura 16 de puede apreciar que del total de encuestado respondieron A veces el 33.33%, casi siempre 26.67%, siempre 6.67%, y por otro lado casi nunca 20% nunca 13.33%. del total de encuestado el 66.67% respondieron que si se planifica la producción y que solo el 33.33% afirma lo contrario.

**Tabla 29**

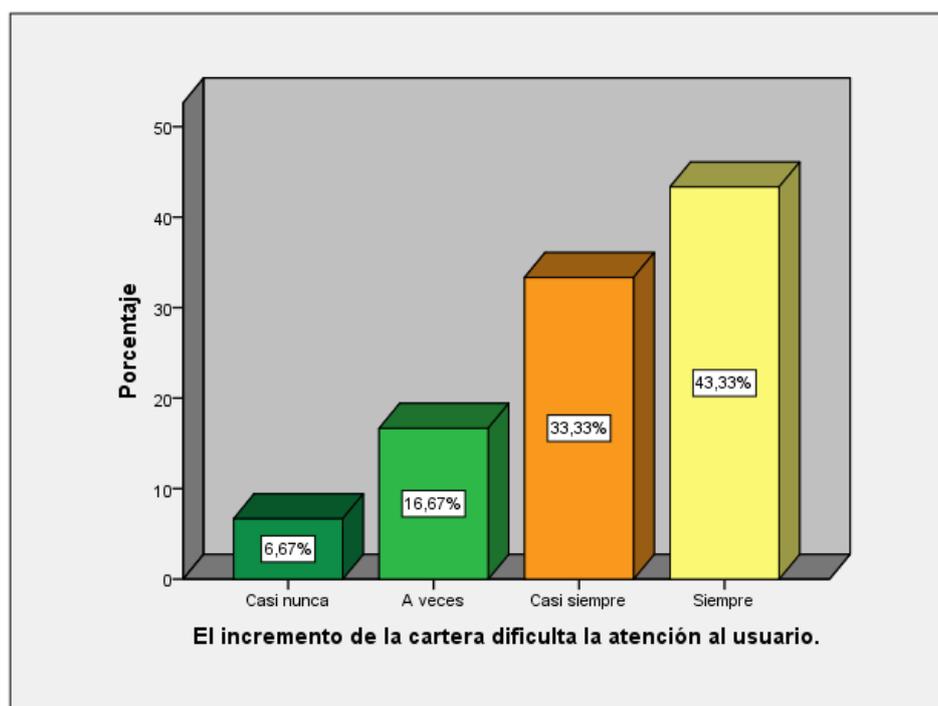
El incremento de la cartera dificulta la atención al usuario.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	2	6,7
	A veces	5	16,7
	Casi siempre	10	33,3
	Siempre	13	43,3
Total		30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 17**

El incremento de la cartera dificulta la atención al usuario.



De la tabla 29 figura 17 se puede observar del total de encuestado respondió A veces 16.67%, casi siempre 33.33%, siempre 43.33% y por otro lado casi nunca 6.67%. Dando como resultado el 93.33% afirma que el incremento de la cartera dificulta la atención al usuario.

**Tabla 30**

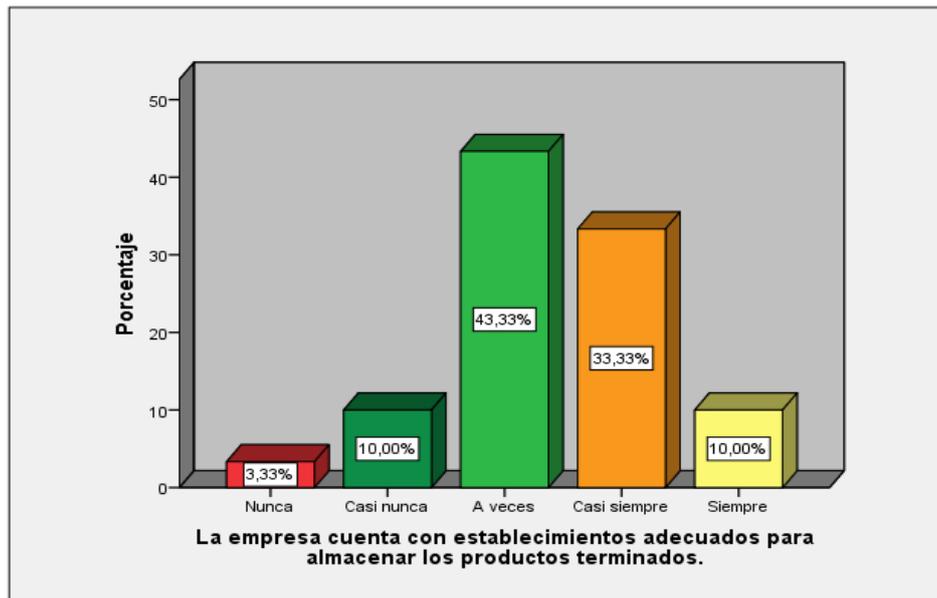
La empresa cuenta con establecimientos adecuados para almacenar los productos terminados.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi nunca	3	10,0
	A veces	13	43,3
	Casi siempre	10	33,3
	Siempre	3	10,0
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 18**

La empresa cuenta con establecimientos adecuados para almacenar los productos terminados.



De la tabla 30 figura 18 se deduce que el 43.33% respondió A veces, casi siempre 33.33% siempre 10% y por otro lado casi nunca 10%, nunca 3.33%. el 56.66% indica que la empresa no cuenta con establecimiento adecuado para el almacenamiento de los materiales.

**Tabla 31**

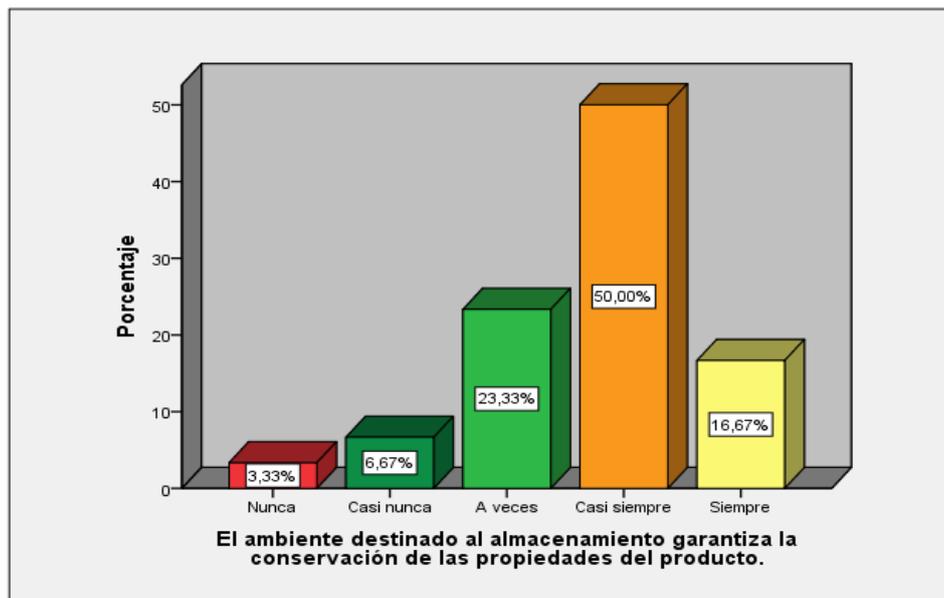
El ambiente destinado al almacenamiento garantiza la conservación de las propiedades del producto.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi nunca	2	6,7
	A veces	7	23,3
	Casi siempre	15	50,0
	Siempre	5	16,7
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 19**

El ambiente destinado al almacenamiento garantiza la conservación de las propiedades del producto.



De la Tabla 31 figura 19 se puede observar del total de encuestado respondieron casi siempre 50% siempre 16.67% nunca 3.33% casi nunca 6.67%.se puede observar del total de encuestado el 83.33% respondió que el ambiente no es el adecuado para el almacenamiento de los materiales.

**Tabla 32**

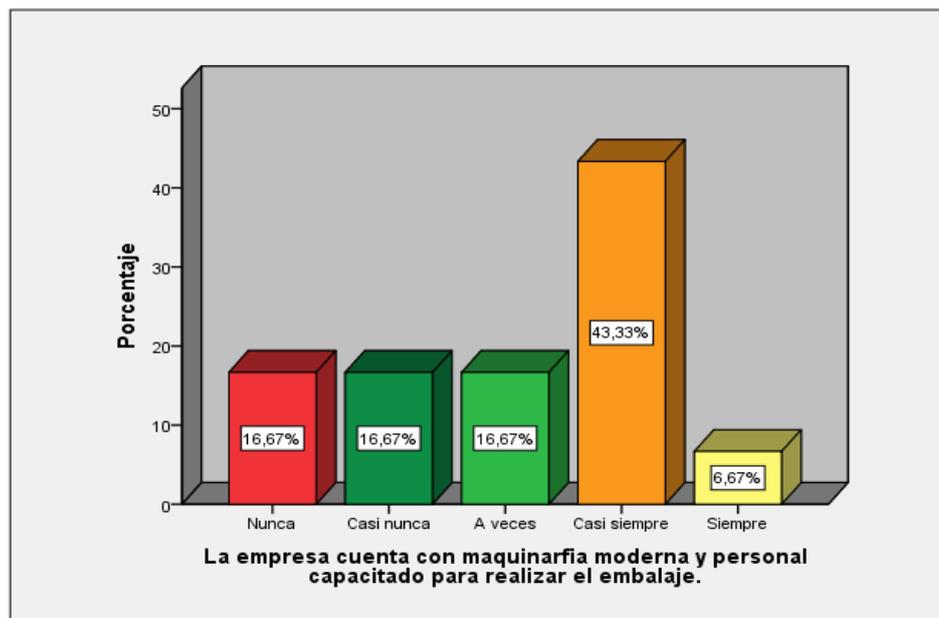
La empresa cuenta con maquinaria moderna y personal capacitado para realizar el embalaje.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	16,7
	Casi nunca	5	16,7
	A veces	5	16,7
	Casi siempre	13	43,3
	Siempre	2	6,7
Total		30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 20**

La empresa cuenta con maquinaria moderna y personal capacitado para realizar el embalaje.



De la tabla 32 figura 20 del total de encuestado opinaron que A veces 16.67%, casi siempre 43.33% 6.67% y por otro lado casi nunca 16.67% nunca 16.67%. esto da como resultado que el 66.67% afirma que la empresa si cuenta con maquinaria moderna y el personal calificado para realizar el embalaje.

**Tabla 33**

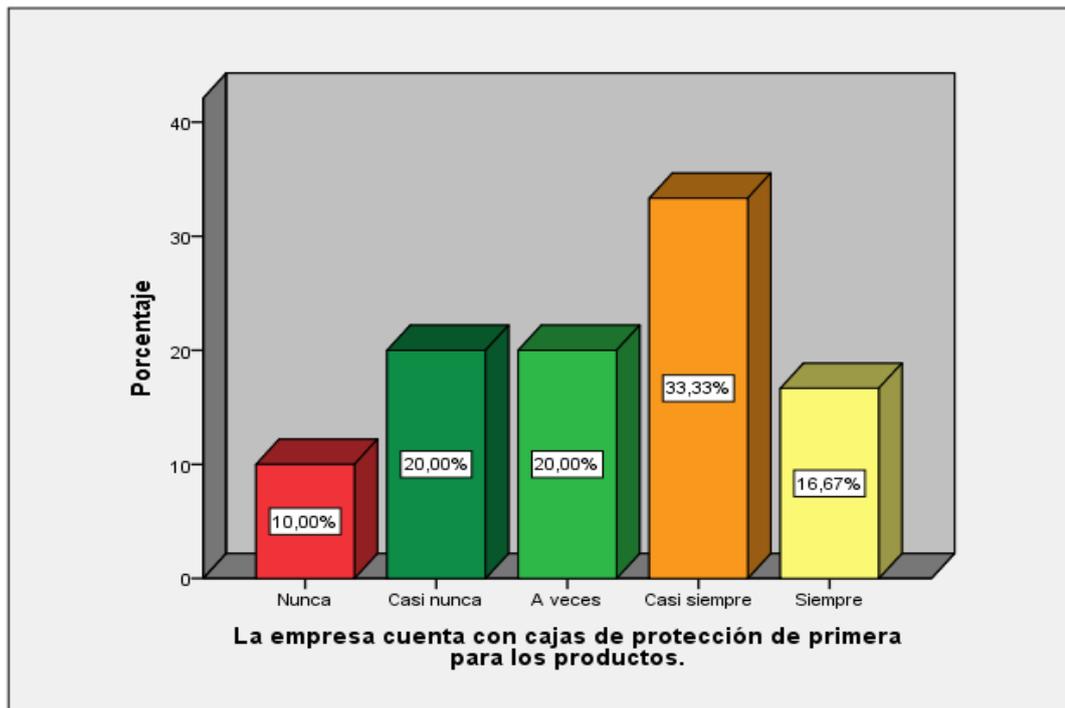
La empresa cuenta con cajas de protección de primera para los productos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	10,0
	Casi nunca	6	20,0
	A veces	6	20,0
	Casi siempre	10	33,3
	Siempre	5	16,7
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 21**

La empresa cuenta con cajas de protección de primera para los productos.



De la tabla 33 figura 21 del total de encuestado respondieron casi siempre 33.33%, A veces 20%, siempre 16.67%, casi nunca 20% y nunca 10%. El 70% de encuestado responde que la empresa si cuenta con cajas de protección para los productos.

**Tabla 34**

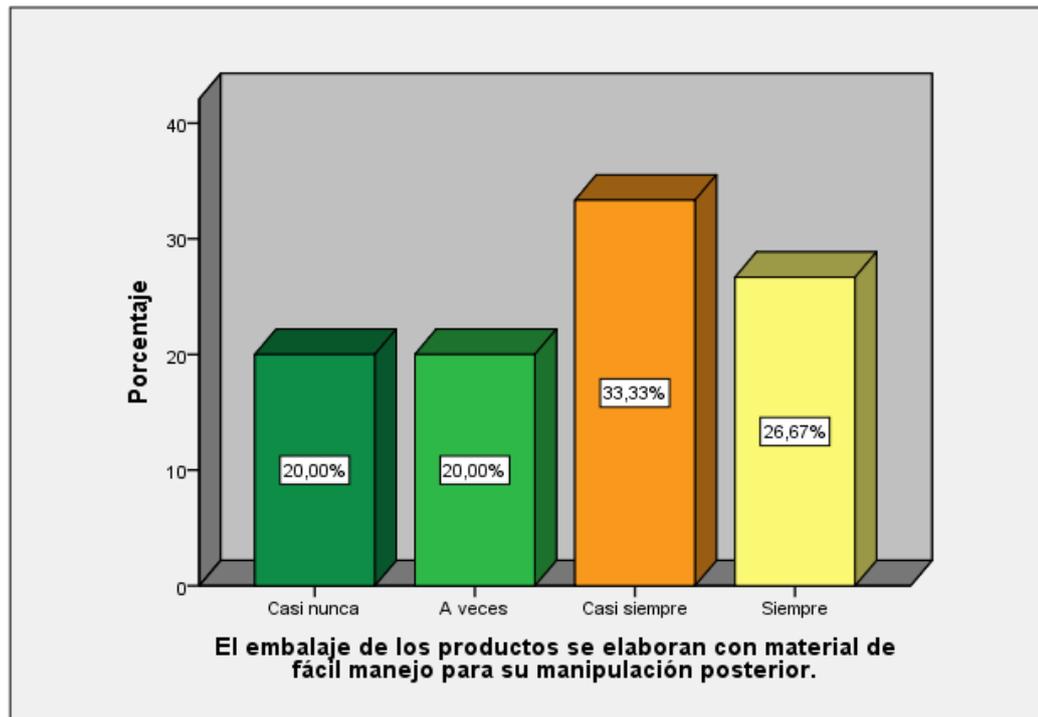
El embalaje de los productos se elabora con material de fácil manejo para su manipulación posterior.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	6	20,0
	A veces	6	20,0
	Casi siempre	10	33,3
	Siempre	8	26,7
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 22**

El embalaje de los productos se elabora con material de fácil manejo para su manipulación posterior.



De la tabla 34 figura 22 se puede observar con un 33.33% casi siempre, siempre con 26.67%, A veces 20%, casi nunca 20%. Dando como resultado el 80% afirma que el embalaje del material es de fácil manejo para su manipulación.

**Tabla 35**

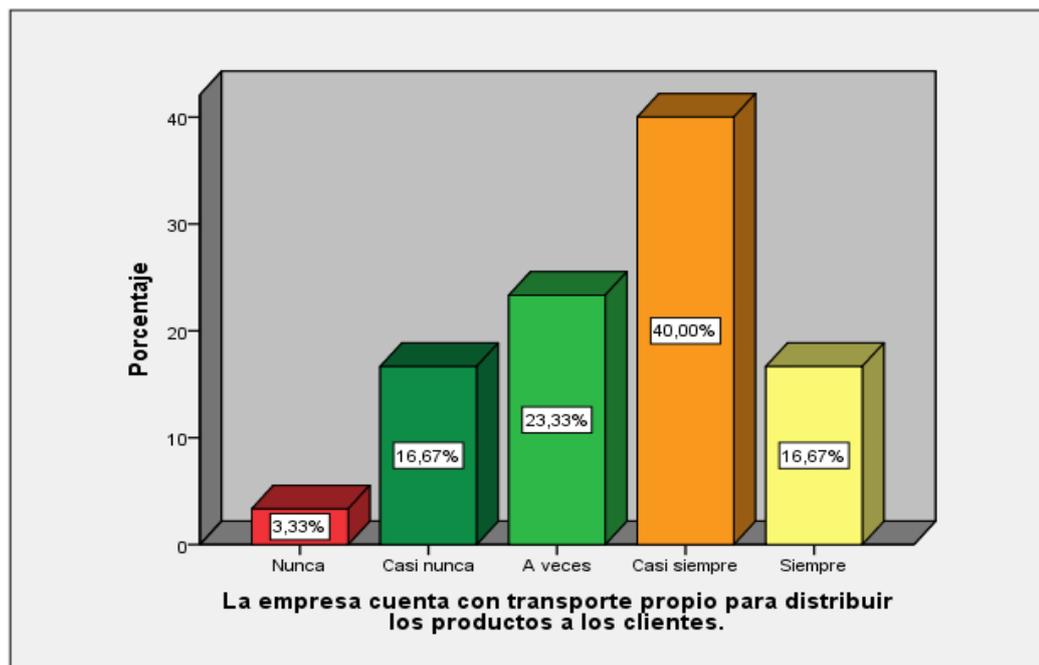
La empresa cuenta con transporte propio para distribuir los productos a los clientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi nunca	5	16,7
	A veces	7	23,3
	Casi siempre	12	40,0
	Siempre	5	16,7
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 23**

La empresa cuenta con transporte propio para distribuir los productos a los clientes



De la tabla 35 figura 23 se entiende que los encuestado opinan casi siempre 40% A veces 23.33%, siempre 16.67%, casi nunca 16.67%, nunca 3.33%. con respecto al análisis de esta tabla se puede observar que el 80% afirma que la empresa si cuenta con transporte propio para la distribución.

**Tabla 36**

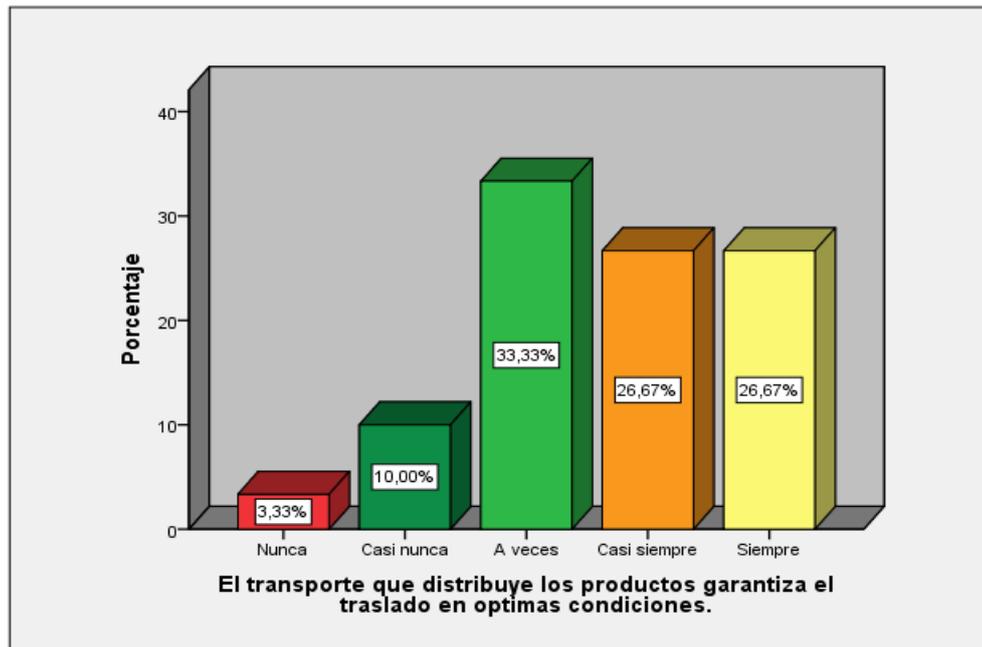
El transporte que distribuye los productos garantiza el traslado en óptimas condiciones.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi nunca	3	10,0
	A veces	10	33,3
	Casi siempre	8	26,7
	Siempre	8	26,7
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 24**

El transporte que distribuye los productos garantiza el traslado en óptimas condiciones.



De la tabla 36 figura 24 del total de encuestado, opinan A veces 33.33%, casi siempre 26.67%, siempre 26.67% casi nunca 1% y nunca 3.33%, en donde se puede observar la opinión del encuestado con un 86.67% garantiza el traslado en óptimas condiciones.

**Tabla 37**

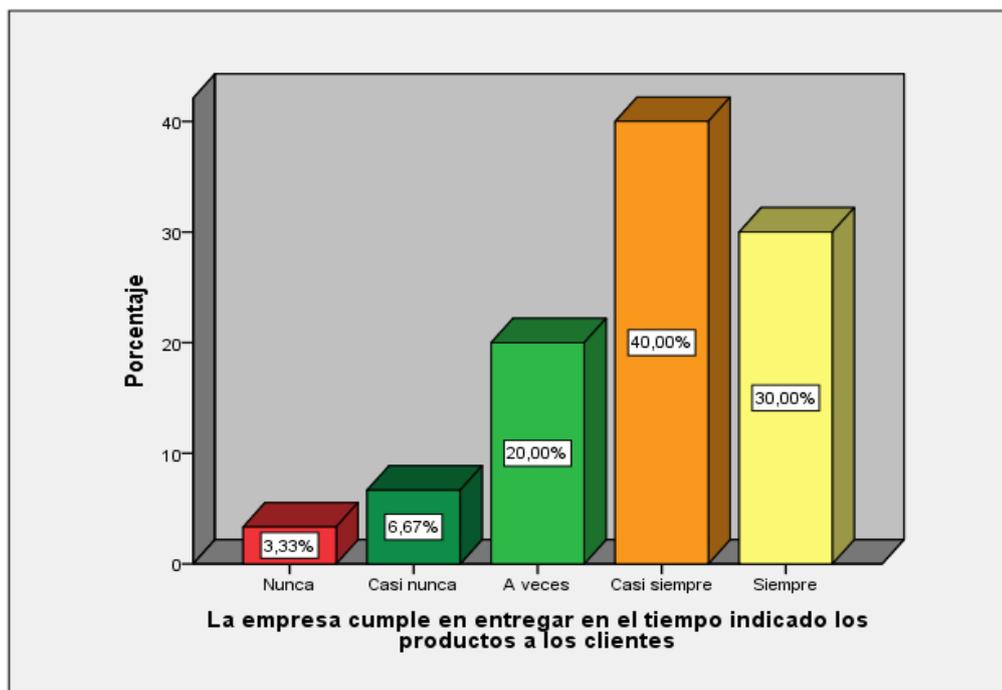
La empresa cumple en entregar en el tiempo indicado los productos a los clientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi nunca	2	6,7
	A veces	6	20,0
	Casi siempre	12	40,0
	Siempre	9	30,0
	Total		30

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 25**

La empresa cumple en entregar en el tiempo indicado los productos a los clientes



De la tabla 37 figura 25 se puede observar del total de encuestado su opinión en a veces 20%, casi siempre 40%, siempre 30%, casi nunca 6.67% y nunca 3.33%, dando como resultado que solo el 70% indica el cumplimiento de entrega de los productos hacia los clientes y un 30% afirma todo lo contrario.

**Tabla 38**

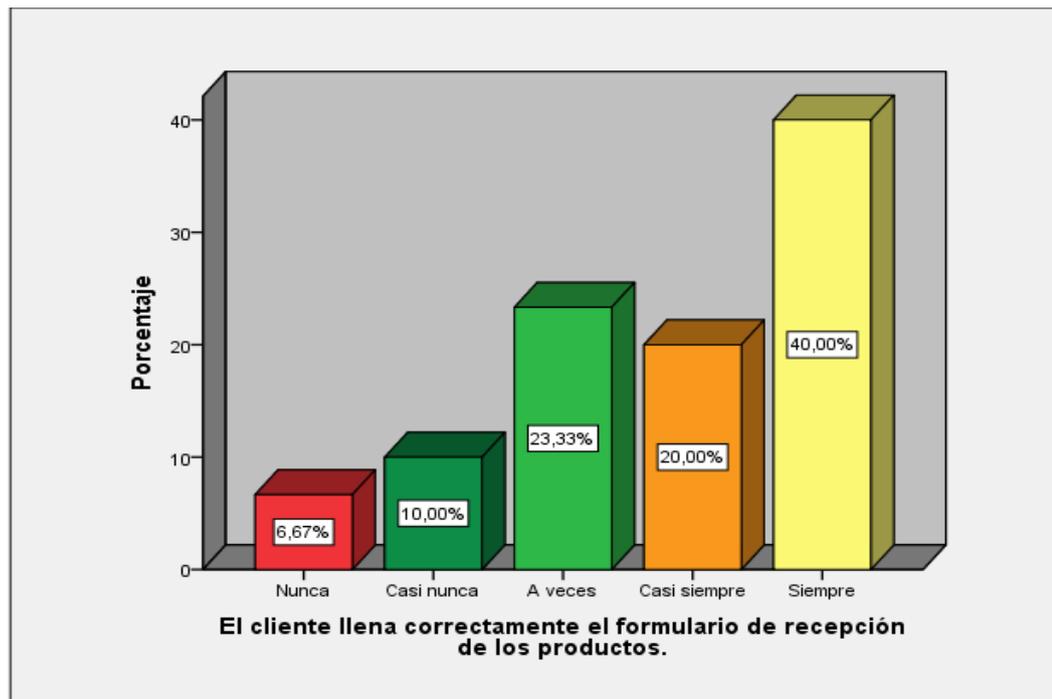
El cliente llena correctamente el formulario de recepción de los productos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	6,7
	Casi nunca	3	10,0
	A veces	7	23,3
	Casi siempre	6	20,0
	Siempre	12	40,0
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 26**

El cliente llena correctamente el formulario de recepción de los productos.



De la tabla 38 figura 26 se puede observar la opinión del empleado A veces 23.33%, casi siempre 20%, siempre 40% y del otro lado casi nunca 10% nunca 6.67%, solo el 83.33% de encuestado afirma que el cliente llena correctamente el formulario de recepción de los productos

**Tabla 39**

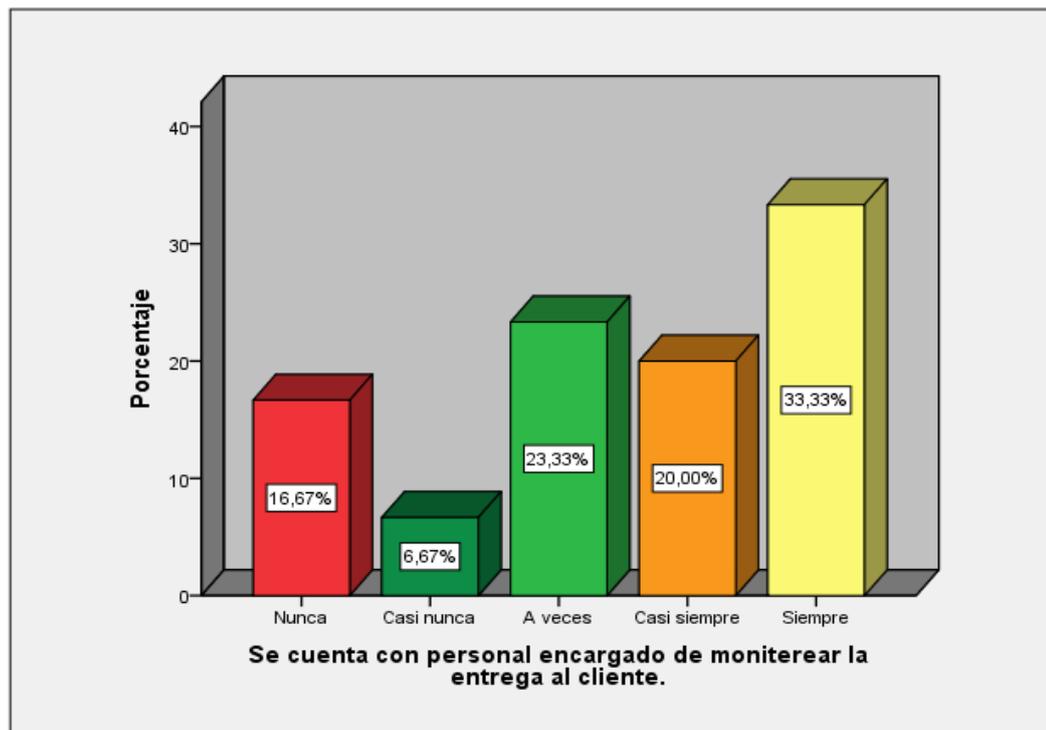
Se cuenta con personal encargado de monitorear la entrega al cliente.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	16,7
	Casi nunca	2	6,7
	A veces	7	23,3
	Casi siempre	6	20,0
	Siempre	10	33,3
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 27**

Se cuenta con personal encargado de monitorear la entrega al cliente.



De la tabla 39 figura 27 se observa del total de encuestado su opinión es la siguiente, A veces 23%, casi siempre 20%, siempre 33.33% y por otro lado casi nunca 3.67% y nunca el 16.67%, dando como resultado el 53.33% afirma que la empresa si cuenta con personal para el monitoreo de la entrega de los materiales.

**Tabla 40**

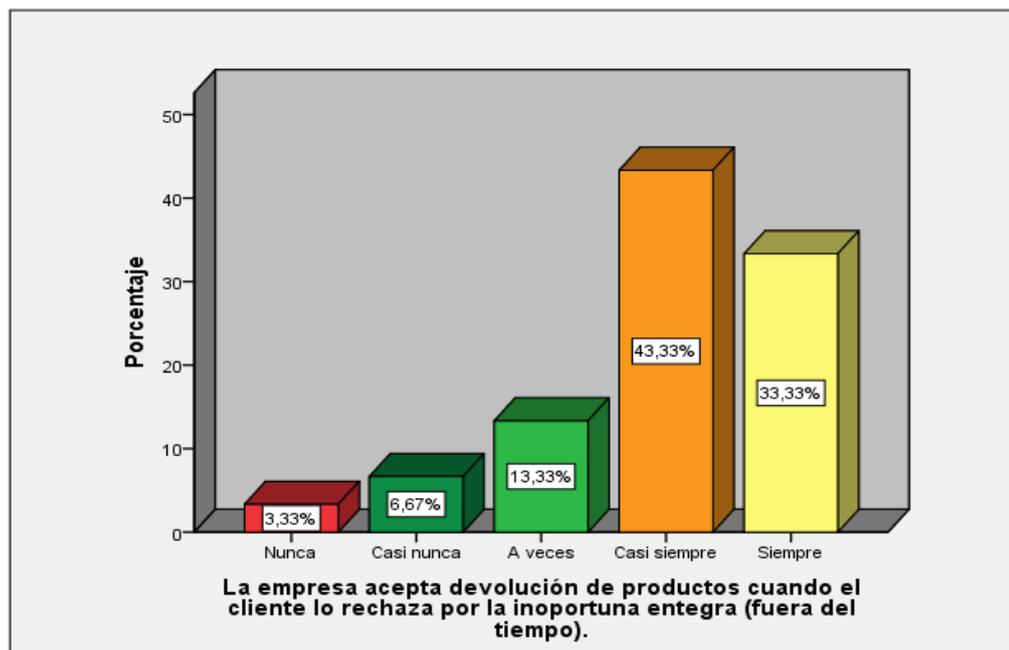
La empresa acepta devolución de productos cuando el cliente lo rechaza por la inoportuna entrega (fuera del tiempo).

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi nunca	2	6,7
	A veces	4	13,3
	Casi siempre	13	43,3
	Siempre	10	33,3
Total		30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 28**

La empresa acepta devolución de productos cuando el cliente lo rechaza por la inoportuna entrega (fuera del tiempo)



De la tabla 40 figura 28 se puede deducir las siguientes opiniones: casi siempre 43.33%, siempre 33.33% A veces 13.33%, casi nunca 6.67% y nunca 3.33%, observando también en la figura que el 89.99% acepta las devoluciones de productos cuando esta es entregado fuera de tiempo.

**Tabla 41**

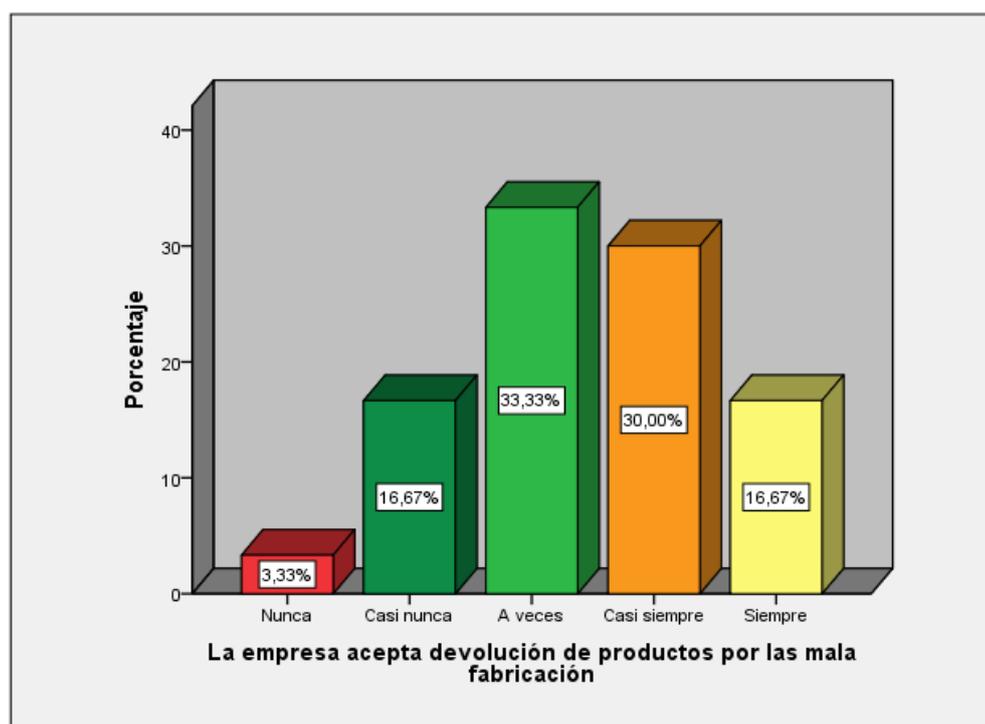
La empresa acepta devolución de productos por la mala fabricación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi nunca	5	16,7
	A veces	10	33,3
	Casi siempre	9	30,0
	Siempre	5	16,7
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 29**

La empresa acepta devolución de productos por la mala fabricación



De la tabla 41 figura 29 se puede observar con 33.33% respondieron a veces, casi siempre el 30%, siempre 16.67% y por otro lado casi nunca 16.67%, nunca 3.33%. Dando como resultado un total de 80% acepta la devolución de productos por mala fabricación.

**Tabla 42**

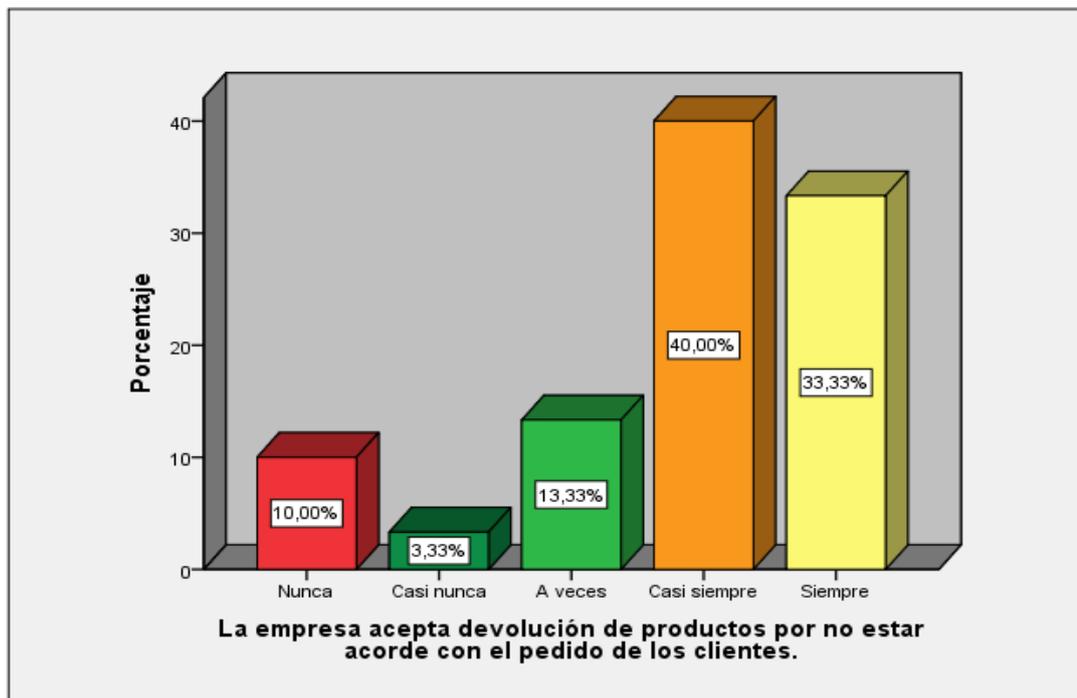
La empresa acepta devolución de productos por no estar acorde con el pedido de los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	10,0
	Casi nunca	1	3,3
	A veces	4	13,3
	Casi siempre	12	40,0
	Siempre	10	33,3
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 30**

La empresa acepta devolución de productos por no estar acorde con el pedido de los clientes.



De la tabla 42 figura 30 del total de encuestado opinan casi siempre 40%, siempre 33.33%, A veces 13.33%, casi nunca 3.33% y nunca 10%, dando como resultado un total de 86.66%, aceptando las devoluciones del producto por no estar acorde con el pedido de los clientes.

**Tabla 43**

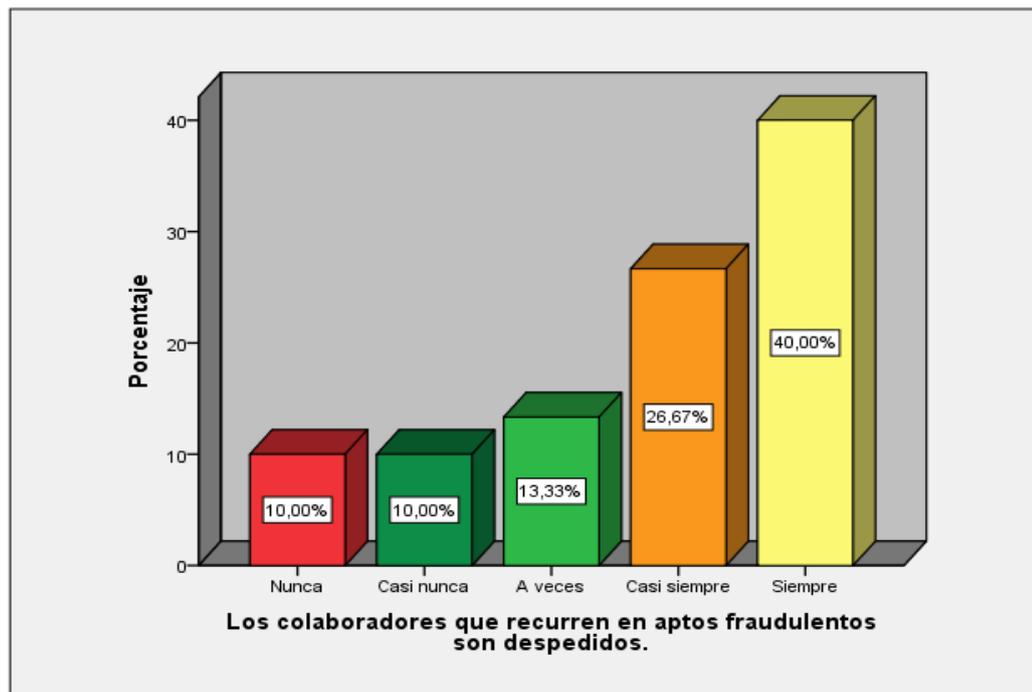
Los colaboradores que recurren en aptos fraudulentos son despedidos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	10,0
	Casi nunca	3	10,0
	A veces	4	13,3
	Casi siempre	8	26,7
	Siempre	12	40,0
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 31**

Los colaboradores que recurren en aptos fraudulentos son despedidos.



De la tabla 43 figura 31 se observa del total de encuestado opinaron siempre 40%, casi siempre 26.67%, A veces 13.33%, casi nunca 10% nunca 10%, en este gráfico se puede observar que el 90% opinan que los colaboradores que acuden en actos fraudulentos son despedidos de forma inmediata.

**Tabla 44**

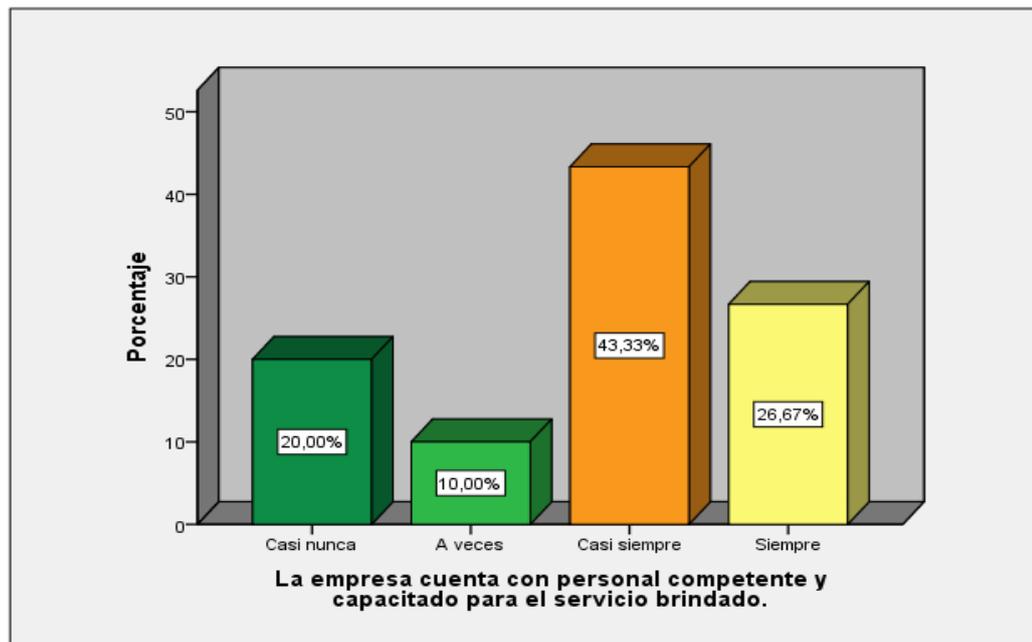
La empresa cuenta con personal competente y capacitado para el servicio brindado.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	6	20,0
	A veces	3	10,0
	Casi siempre	13	43,3
	Siempre	8	26,7
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 32**

La empresa cuenta con personal competente y capacitado para el servicio brindado.



De la tabla 44 figura 32 se muestra que, del total de encuestado que responden casi siempre 43% siempre 26.67% A veces 10% casi nunca 20% dando como resultado un total de 80% respondieron que la empresa si cuenta con el personal adecuado para brindar dicho servicio.

**Tabla 45**

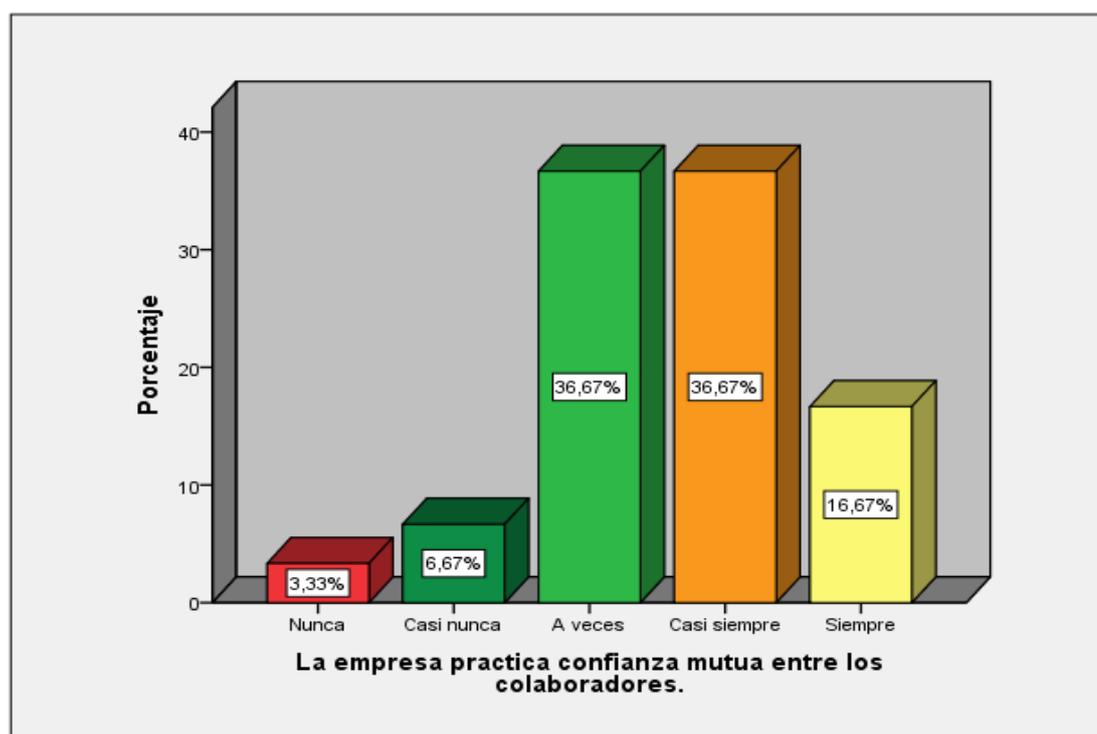
La empresa practica confianza mutua entre los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi nunca	2	6,7
	A veces	11	36,7
	Casi siempre	11	36,7
	Siempre	5	16,7
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 33**

La empresa practica confianza mutua entre los colaboradores.



De la tabla 45 figura 33 se puede observar del total de encuestado que respondieron A veces 36.67%, 36.67% casi siempre, siempre 16.67%, casi nunca 3.67%, nunca 3.33%, el grafico muestra una opinión del 83.34% que respondieron en la empresa no se práctica la confianza mutua.

**Tabla 46**

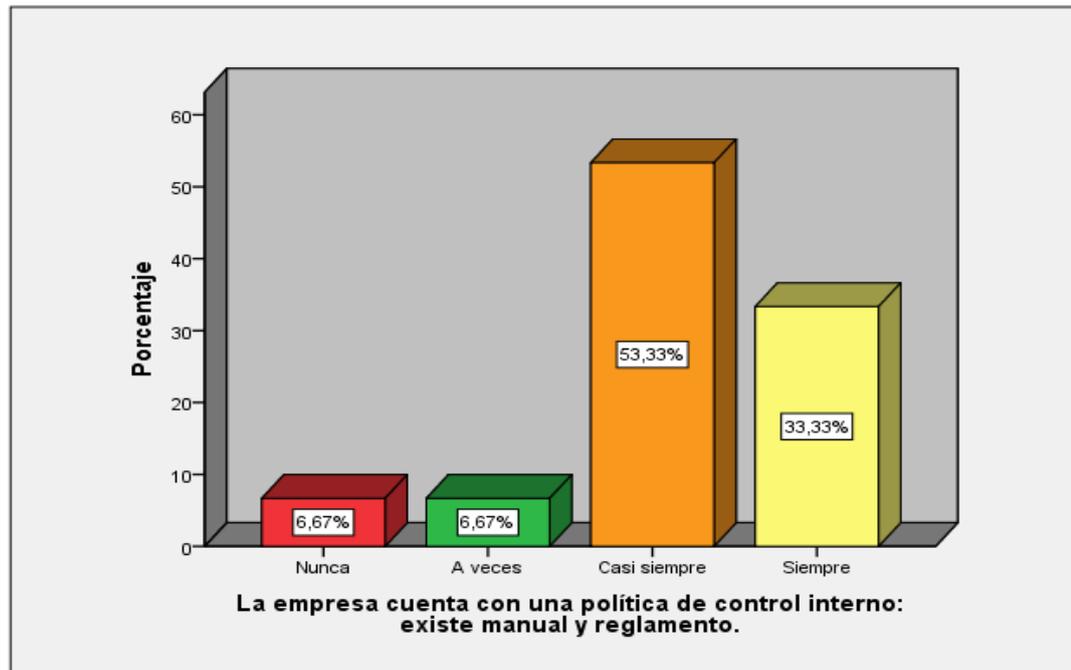
La empresa cuenta con una política de control interno: existe manual y reglamento.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	6,7
	A veces	2	6,7
	Casi siempre	16	53,3
	Siempre	10	33,3
Total		30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 34**

La empresa cuenta con una política de control interno: existe manual y reglamento.



De la tabla 46 figura 34 se puede deducir del total de encuestado respondieron casi siempre 53.33% siempre 33.33% A veces 6.67% nunca 6.67% del grafico se puede observar también un total de 86.66% opinaron que la empresa si cuenta con políticas de control interno: manual y reglamento.

**Tabla 47**

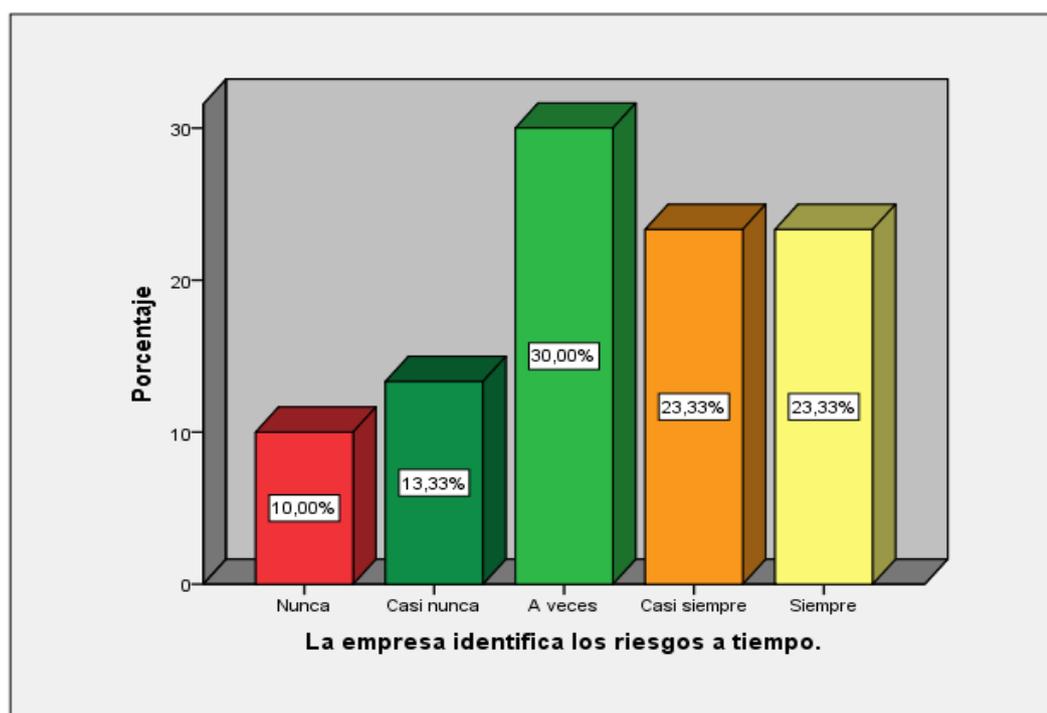
La empresa identifica los riesgos a tiempo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	10,0
	Casi nunca	4	13,3
	A veces	9	30,0
	Casi siempre	7	23,3
	Siempre	7	23,3
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 35**

La empresa identifica los riesgos a tiempo.



De la tabla 47 figura 35 se puede observar que los empleados opinaron A veces 30% casi siempre 23.33%, siempre 23.33% casi nunca 13.33% y nunca 10%, teniendo una inclinación del 76.66% que la empresa identifica los riesgos a tiempo.

**Tabla 48**

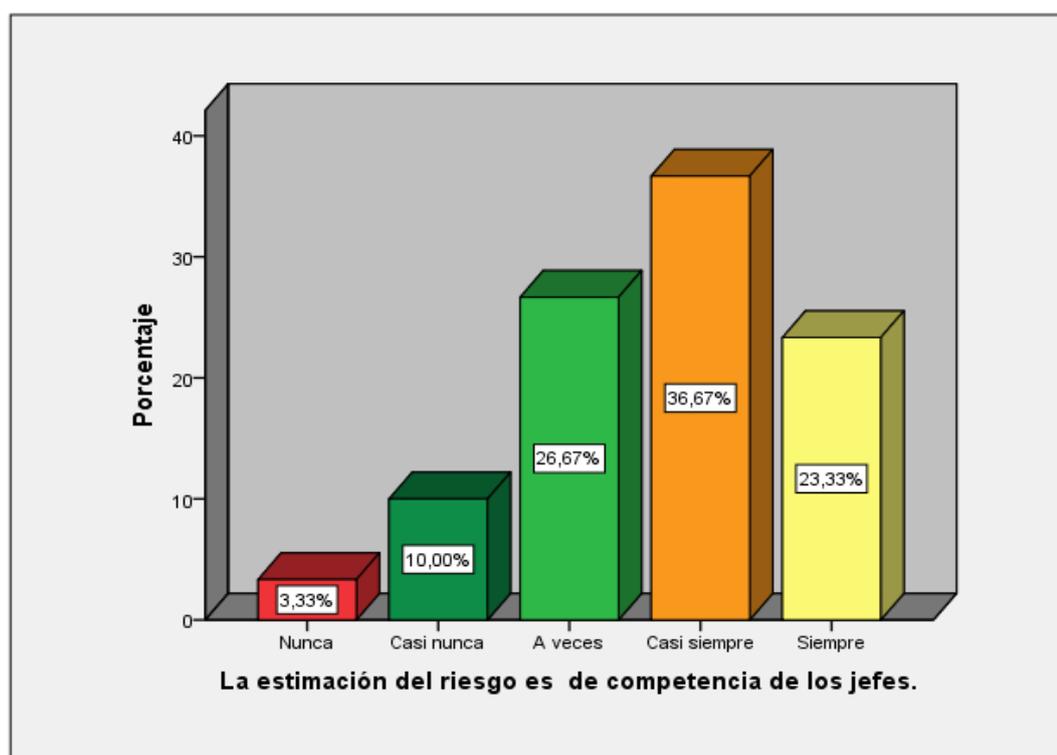
La estimación del riesgo es de competencia de los jefes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi nunca	3	10,0
	A veces	8	26,7
	Casi siempre	11	36,7
	Siempre	7	23,3
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 36**

La estimación del riesgo es de competencia de los jefes



De la tabla 48 figura 36 se puede observar la opinión del encuestado con un 26.67% A veces, casi siempre 36.67%, siempre 23.33%, casi nunca 10%, nunca 3.33%, según el gráfico el 86.67% opina que los riesgos de la empresa son de competencia de los jefes.

**Tabla 49**

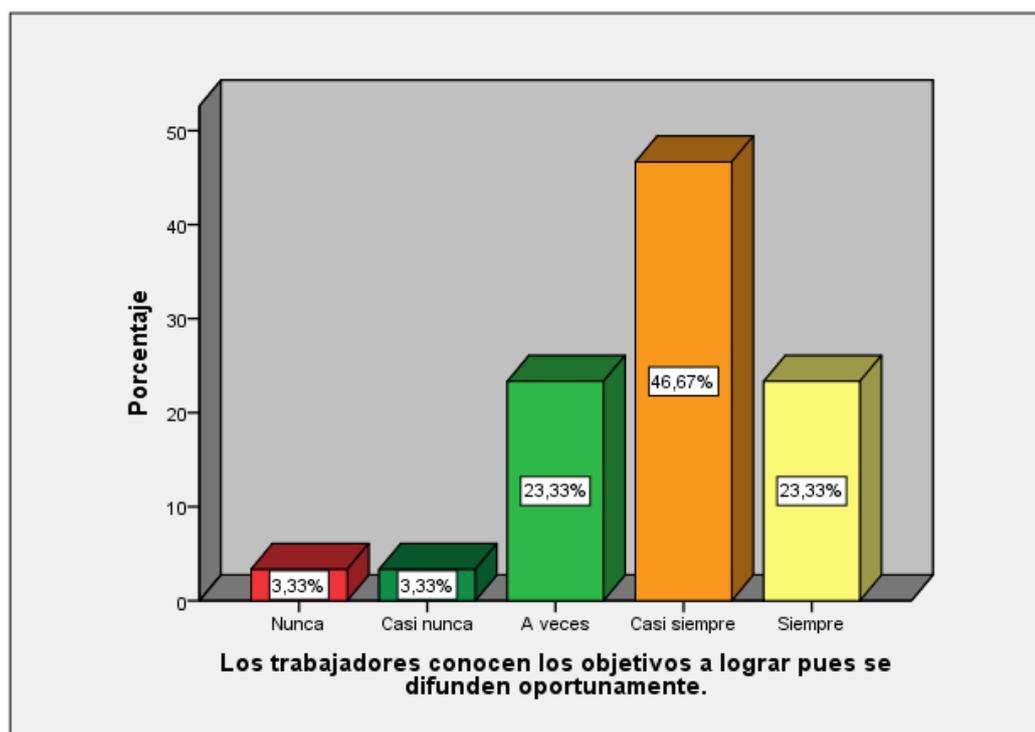
Los trabajadores conocen los objetivos a lograr pues se difunden oportunamente.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi nunca	1	3,3
	A veces	7	23,3
	Casi siempre	14	46,7
	Siempre	7	23,3
	Total		30

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 37**

Los trabajadores conocen los objetivos a lograr pues se difunden oportunamente



De la tabla 49 figura 37 se puede observar del total de encuestado que opinaron de la siguiente forma A veces 23.33% casi siempre 46.67% siempre 23.33%, casi nunca.

**Tabla 50**

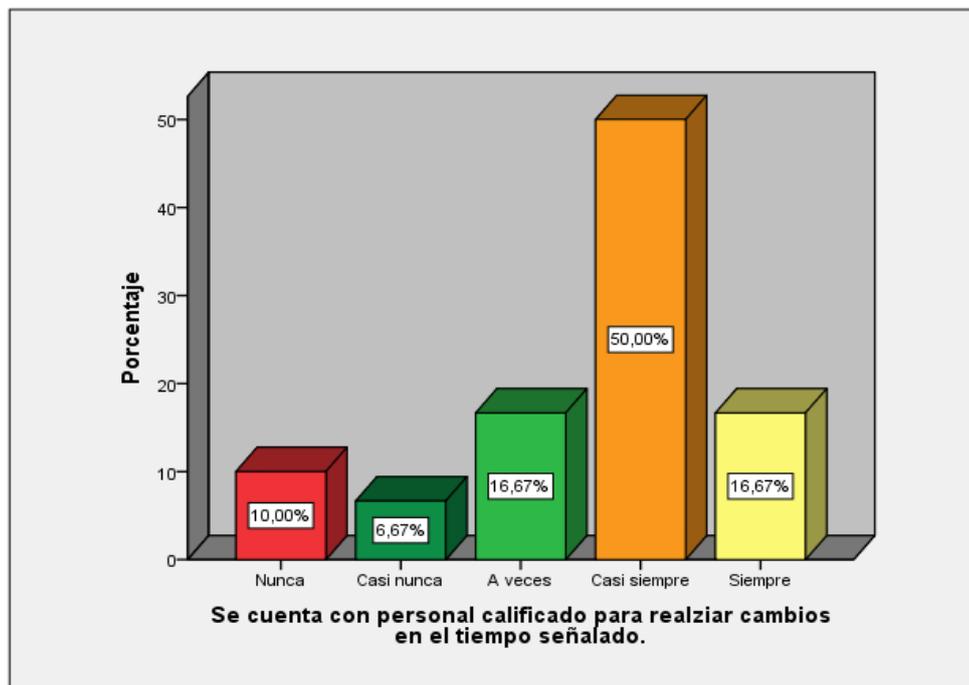
Se cuenta con personal calificado para realizar cambios en el tiempo señalado

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	10,0
	Casi nunca	2	6,7
	A veces	5	16,7
	Casi siempre	15	50,0
	Siempre	5	16,7
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 38**

Se cuenta con personal calificado para realizar cambios en el tiempo señalado



De la tabla 50 figura 38 se puede apreciar del total de encuestado A veces 16.67% casi siempre 50% siempre 16.67% casi nunca 6.67% nunca%. El 66.67% del personal encuestado afirma que la empresa si cuenta con personal calificado para realizar los cambios en el tiempo señalado.

**Tabla 51**

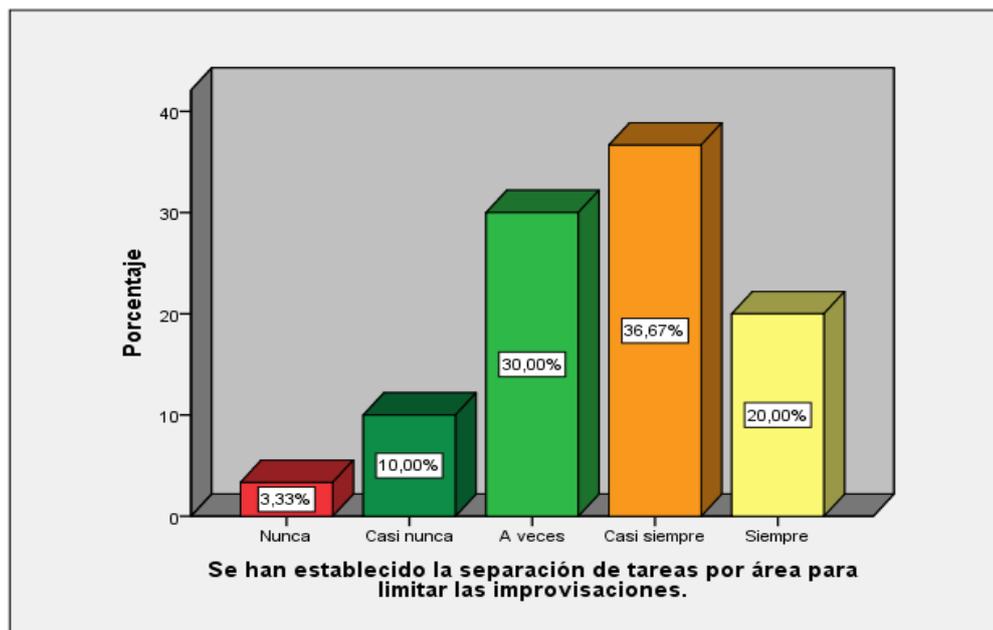
Se han establecido la separación de tareas por área para limitar las improvisaciones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi nunca	3	10,0
	A veces	9	30,0
	Casi siempre	11	36,7
	Siempre	6	20,0
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 39**

Se han establecido la separación de tareas por área para limitar las improvisaciones



De la tabla 51 figura 39 se puede apreciar la opinión del encuestado que a veces 30% casi siempre 36.67% siempre 20%, casi nunca 10% y nunca 3.33% dando como resultado el 80.67% de encuestado respondieron que si se ha establecido la separación de tareas por áreas para limitar las improvisaciones.

**Tabla 52**

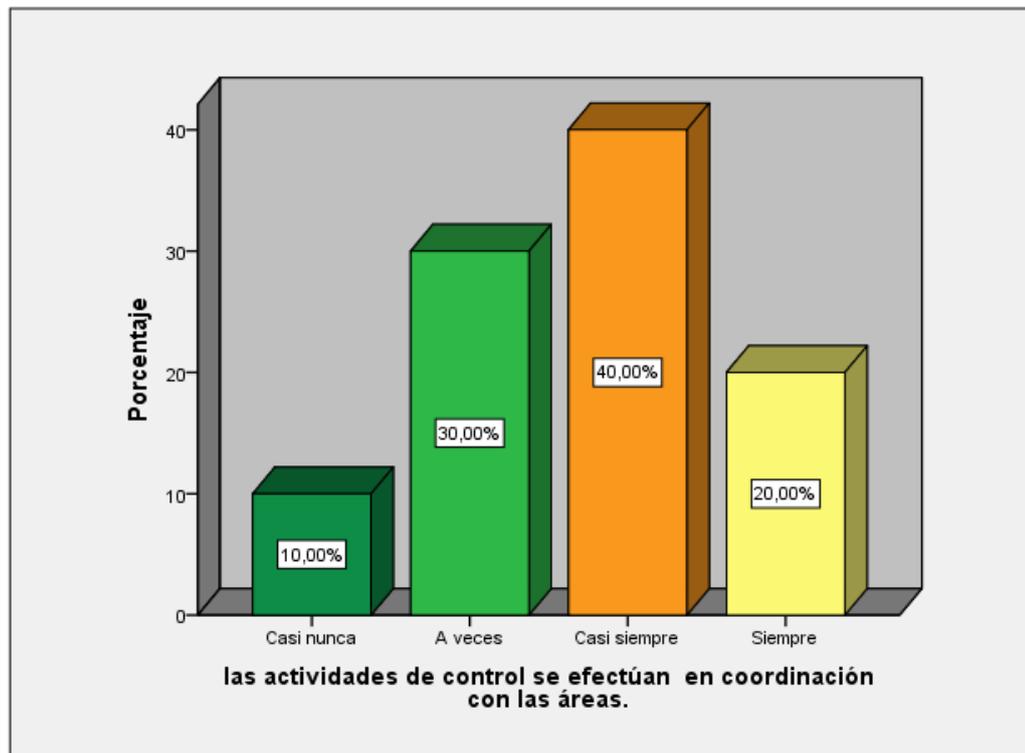
Las actividades de control se efectúan en coordinación con las áreas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	3	10,0
	A veces	9	30,0
	Casi siempre	12	40,0
	Siempre	6	20,0
Total		30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 40**

Las actividades de control se efectúan en coordinación con las áreas



De la tabla 52 figura 40 se puede apreciar del total de encuestado opinaron A veces 30%, casi siempre 40%, siempre 20%, casi nunca 10%. Según el gráfico se puede observar que el 80% de encuestado respondieron que las actividades de control no se efectúan en coordinación con la con las demás áreas.

**Tabla 53**

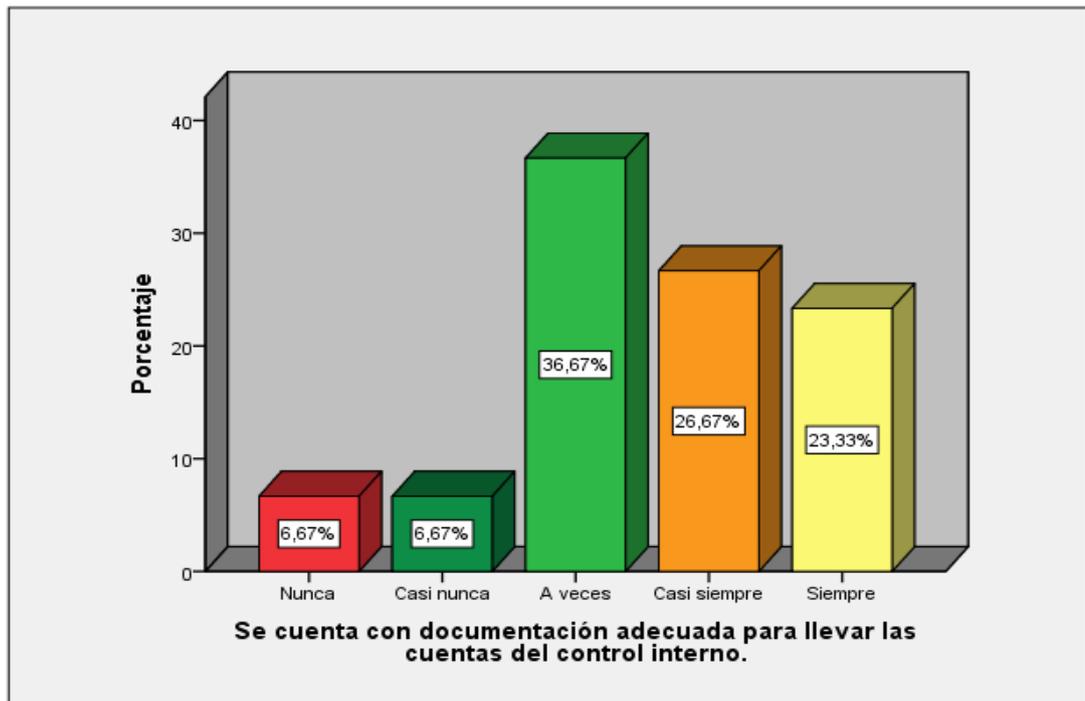
Se cuenta con documentación adecuada para llevar las cuentas del control interno

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	6,7
	Casi nunca	2	6,7
	A veces	11	36,7
	Casi siempre	8	26,7
	Siempre	7	23,3
Total		30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 41**

Se cuenta con documentación adecuada para llevar las cuentas del control interno



De la tabla 53 figura 41 se puede apreciar del total de encuestados opinaron que A veces 36% casi siempre 25.67% siempre 23.33% casi nunca 6.67% nunca 6.67%. Dando como resultado un 50.01% opinaron que la empresa no cuenta con documentación adecuada para llevar las cuentas de control interno.

**Tabla 54**

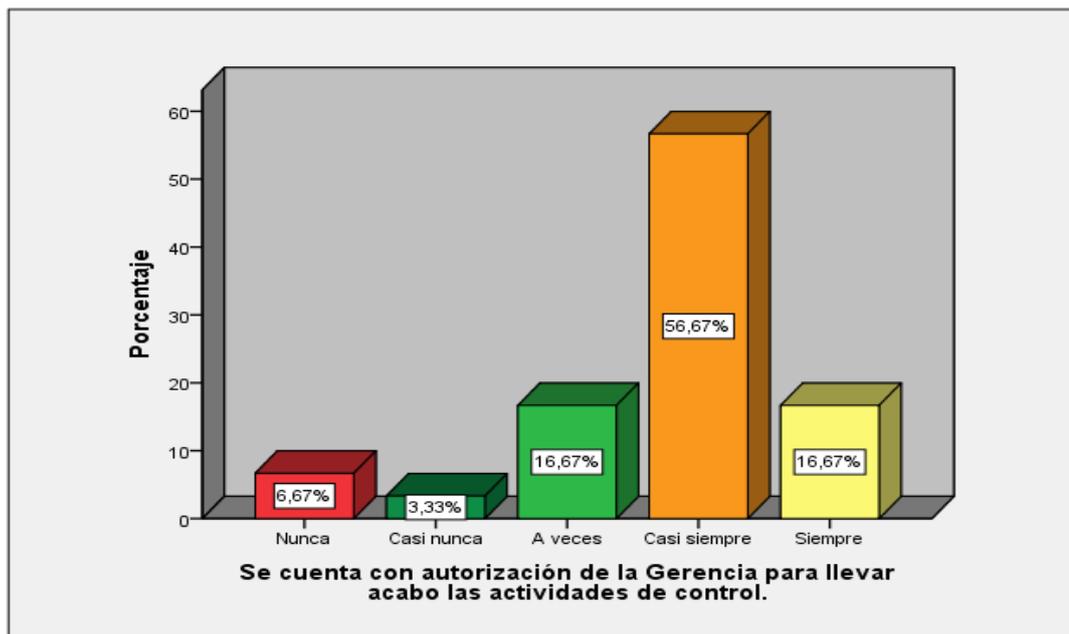
Se cuenta con autorización de la Gerencia para llevar a cabo las actividades de control

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	6,7
	Casi nunca	1	3,3
	A veces	5	16,7
	Casi siempre	17	56,7
	Siempre	5	16,7
Total		30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 42**

Se cuenta con autorización de la Gerencia para llevar a cabo las actividades de control



De la tabla 54 figura 42 se puede estimar que el 16.67% respondió A veces, casi siempre 56.67%, siempre 16.67%, casi nunca 3.33%, nunca 6.67%. Teniendo en consideración que casi el 73.34% afirma que si se cuenta con autorización de la Gerencia para llevar a cabo las actividades de control.

**Tabla 55**

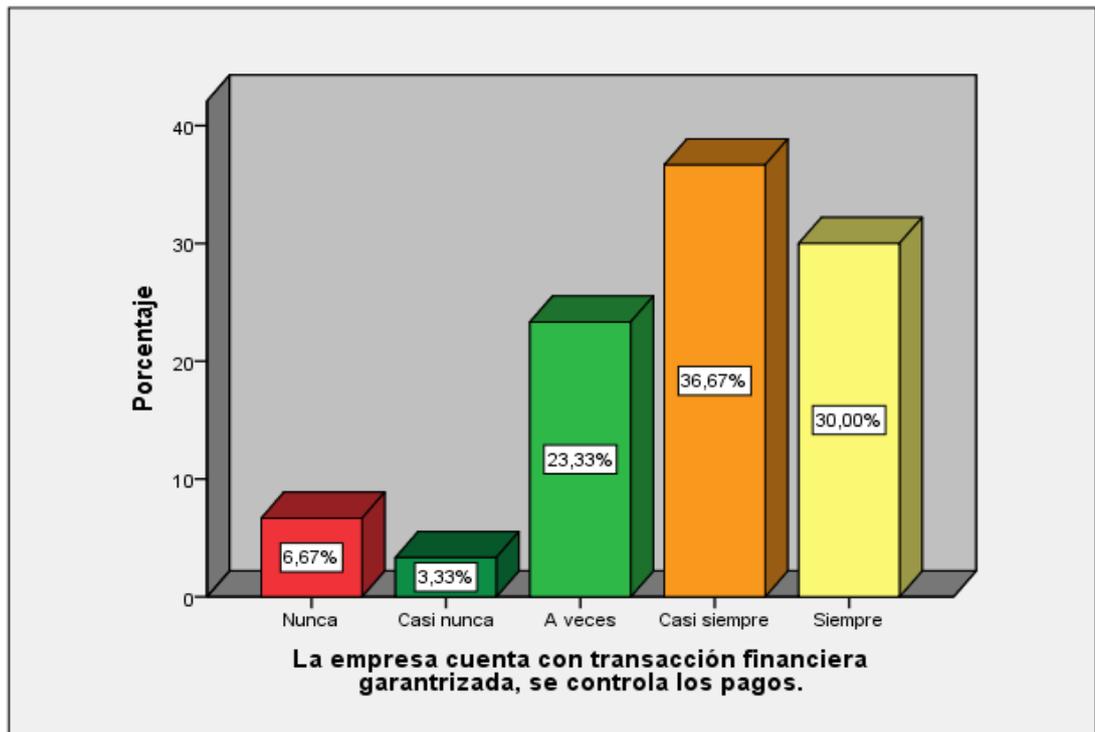
La empresa cuenta con transacción financiera garantizada, se controla los pagos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	6,7
	Casi nunca	1	3,3
	A veces	7	23,3
	Casi siempre	11	36,7
	Siempre	9	30,0
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 43**

La empresa cuenta con transacción financiera garantizada, se controla los pagos



De la tabla 55 figura 43 se puede valorar del total de encuestado que opinaron a veces 23.33% casi siempre 36.67% siempre 30%, casi nunca 3.33%, nunca 6.67%. El gráfico refleja que el 66.67% de las personas encuestadas afirmaron que la empresa cuenta con transacciones financieras garantizadas.

**Tabla 56**

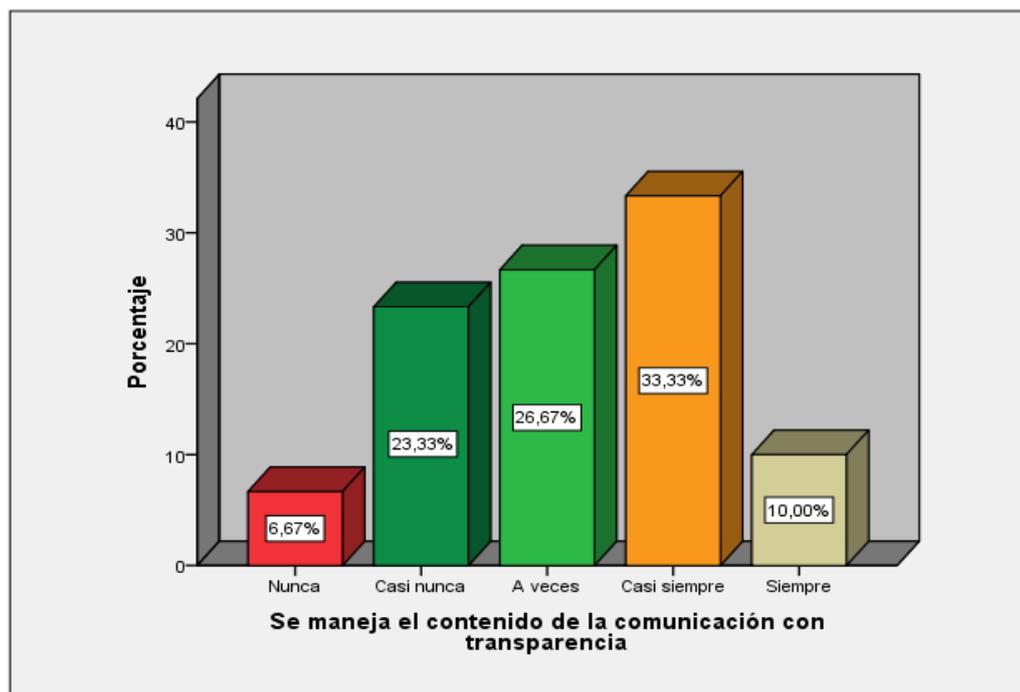
Se maneja el contenido de la comunicación con transparencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	6,7
	Casi nunca	7	23,3
	A veces	8	26,7
	Casi siempre	10	33,3
	Siempre	3	10,0
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 44**

Se maneja el contenido de la comunicación con transparencia



De la tabla 56 figura 44 se puede apreciar del total de encuestado que opinaron casi siempre 33.33% siempre 10% A veces 26.67, casi nunca 23.33% nunca% 6.67%. En esta figura se puede observar que el 56.67% no manejaban el contenido de las comunicaciones con transparencia.

**Tabla 57**

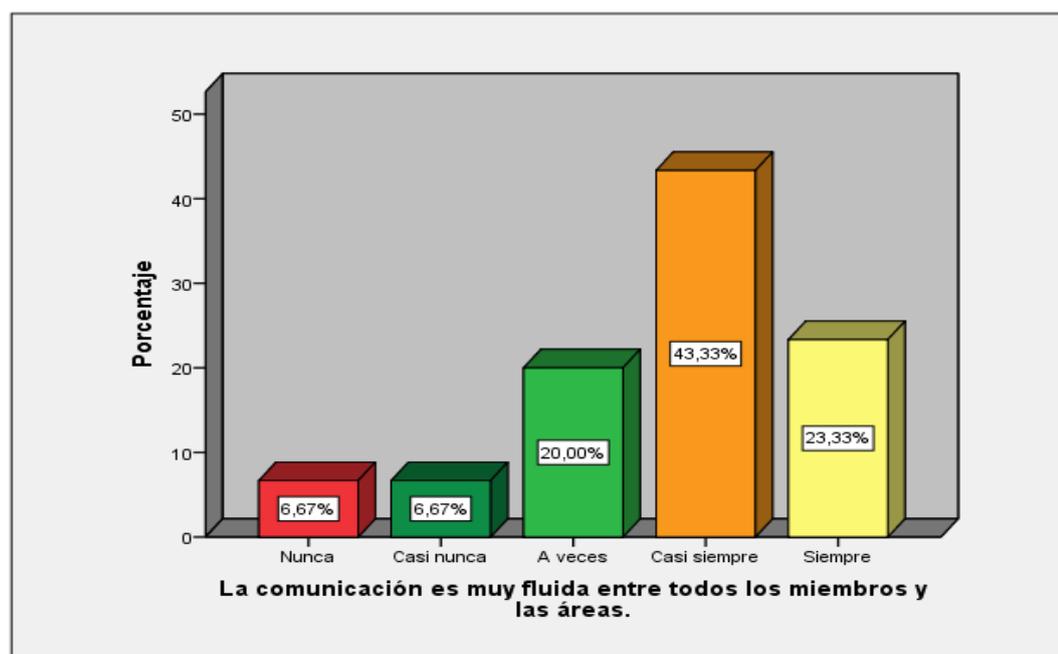
La comunicación es muy fluida entre todos los miembros y las áreas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	6,7
	Casi nunca	2	6,7
	A veces	6	20,0
	Casi siempre	13	43,3
	Siempre	7	23,3
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 45**

La comunicación es muy fluida entre todos los miembros y las áreas



De la tabla 57 figura 45 se puede estimar del personal encuestado que opinaron casi siempre 43.33% siempre 23.33% A veces 20% casi nunca 6.67% nunca 6.67%. Esto da como resultado un 66.66% que la comunicación es muy fluida entre los miembros de las áreas.

**Tabla 58**

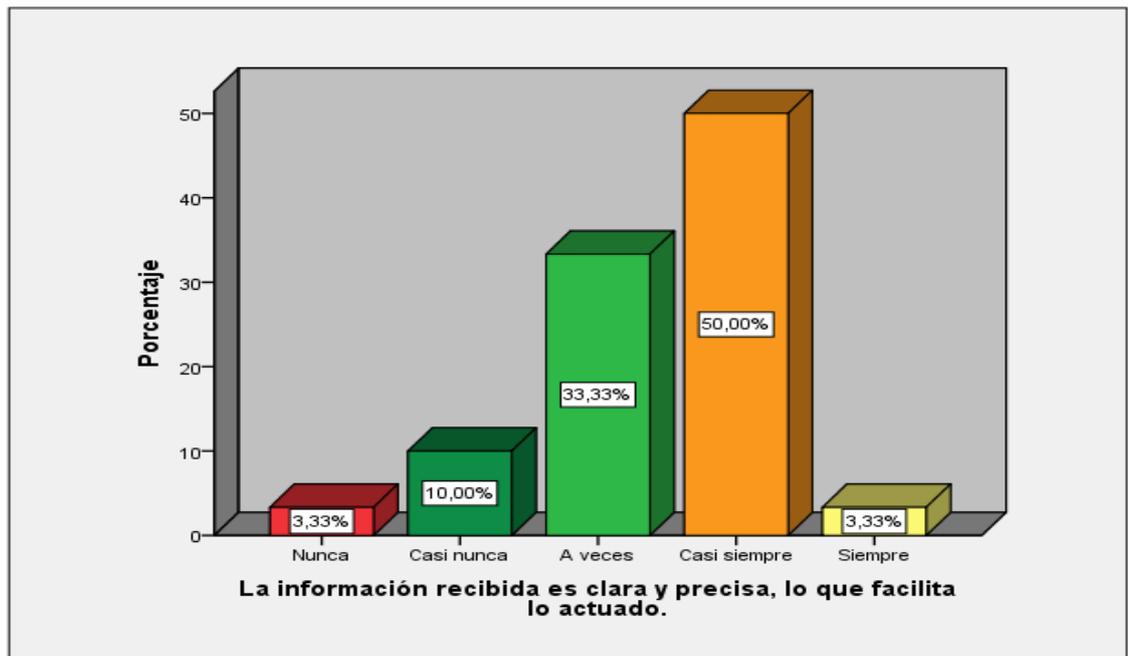
La información recibida es clara y precisa, lo que facilita lo actuado

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi nunca	3	10,0
	A veces	10	33,3
	Casi siempre	15	50,0
	Siempre	1	3,3
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 46**

La información recibida es clara y precisa, lo que facilita lo actuado



De la tabla 58 figura 46 se puede ver que, del total de encuestados, un grupo de empleado opina: casi siempre 50%, siempre 3.33%, A veces 33.33% casi nunca 10% y nunca 3.33%. Para sintetizar, el 53.33% afirma que la información recibida es clara y precisa.

**Tabla 59**

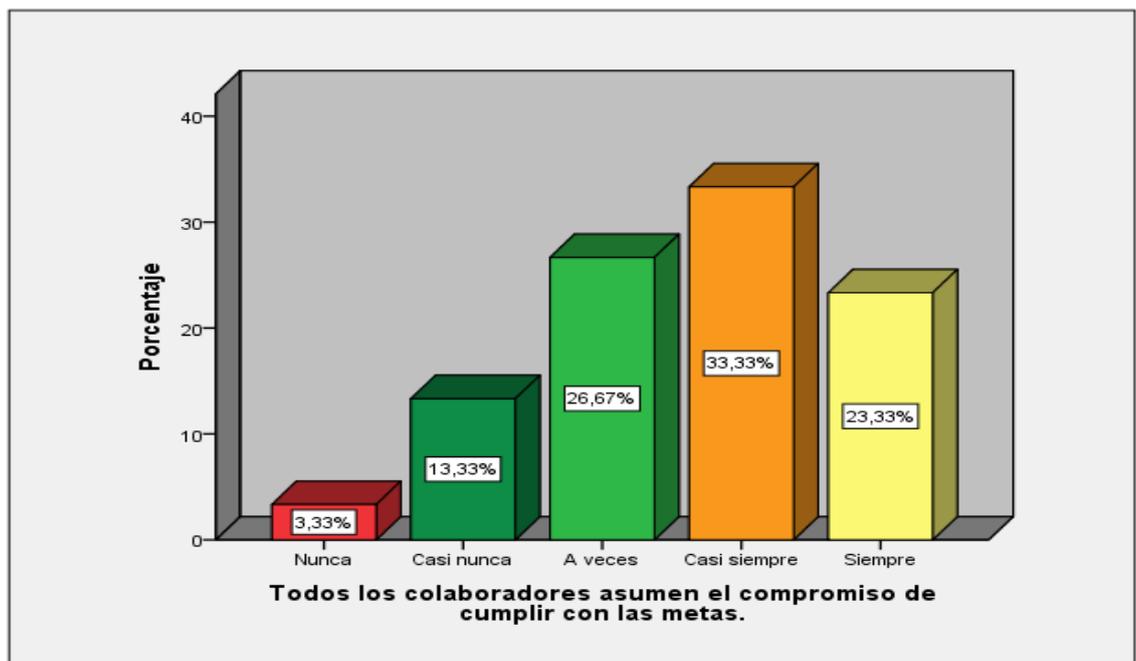
Todos los colaboradores asumen el compromiso de cumplir con las metas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi nunca	4	13,3
	A veces	8	26,7
	Casi siempre	10	33,3
	Siempre	7	23,3
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 47**

Todos los colaboradores asumen el compromiso de cumplir con las metas



De la tabla 59 figura 47 se puede observar un grupo de colaboradores opinaron casi siempre 33.33%, siempre 23.33%, A veces 26.67%, casi nunca 13.33% y nunca 3.33%. De acuerdo con el gráfico presentado se puede notar que el 83.33% opinaron que los colaboradores si asumen el compromiso de cumplir las metas.

**Tabla 60**

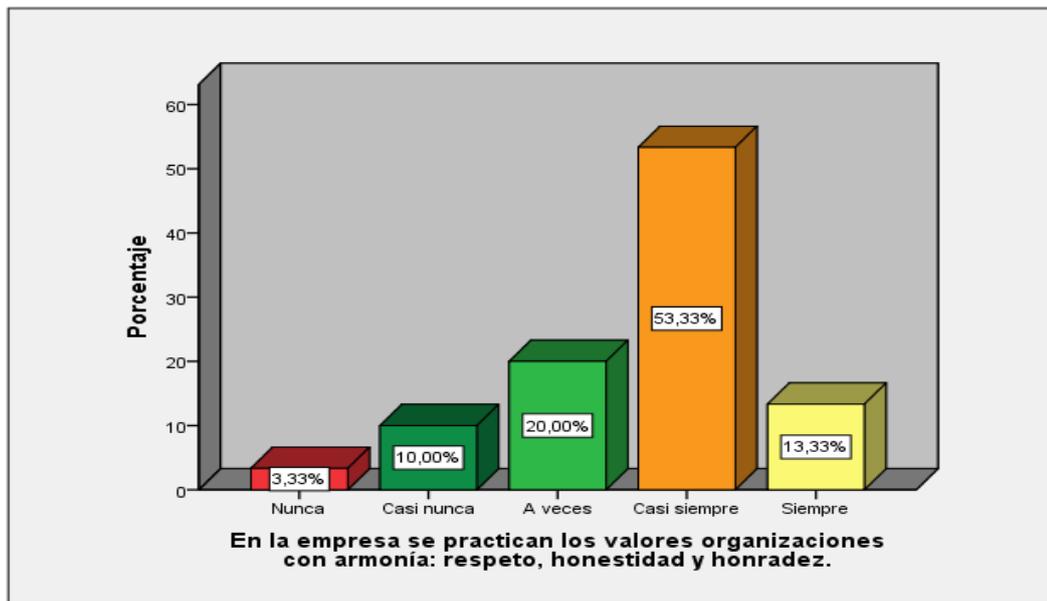
En la empresa se practican los valores organizaciones con armonía: respeto, honestidad y honradez.

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1
	Casi nunca	3
	A veces	6
	Casi siempre	16
	Siempre	4
	Total	30

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 48**

En la empresa se practican los valores organizaciones con armonía: respeto, honestidad y honradez.



De la tabla 60 figura 48 se puede apreciar que el 53.33% opinaron casi siempre, el 13.33% siempre, A veces 20%, casi nunca 10% y nunca 3.33%. en este grafico vemos que 66.66% de empleados encuestados, opinan que en la empresa si se practica los valores morales.

**Tabla 61**

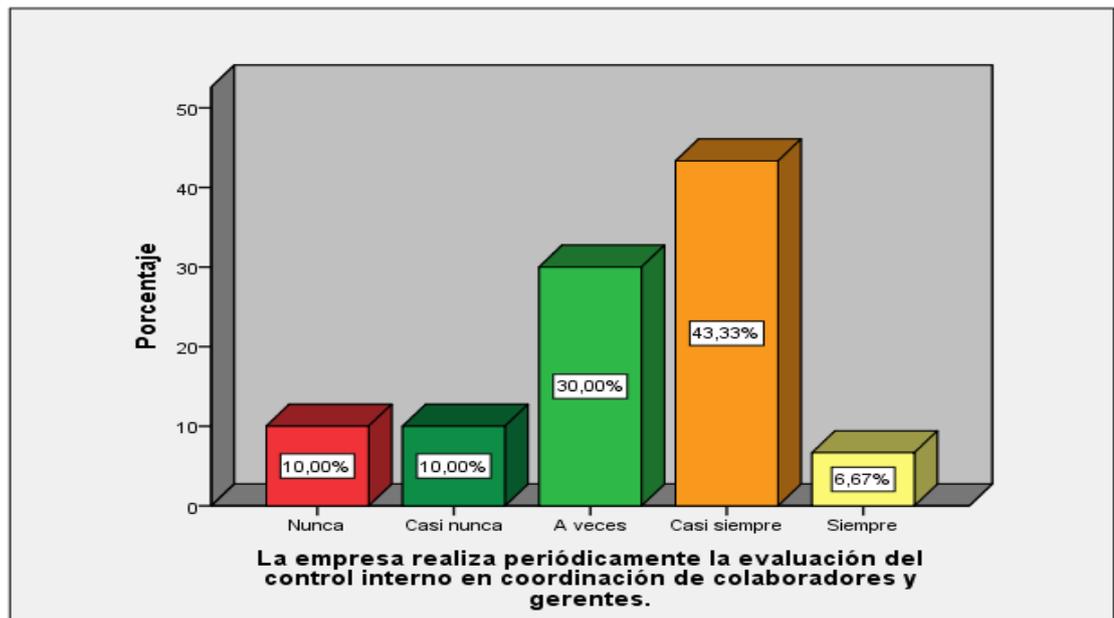
La empresa realiza periódicamente la evaluación del control interno en coordinación de colaboradores y gerentes.

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Nunca	3	10,0
	Casi nunca	3	10,0
	A veces	9	30,0
	Casi siempre	13	43,3
	Siempre	2	6,7
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 49**

La empresa realiza periódicamente la evaluación del control interno en coordinación de colaboradores y gerentes.



De la tabla 61 figura 49 se puede percibir la opinión de los colaboradores de la siguiente manera, el 30% A veces, casi siempre 43.33%, siempre 6.67%, casi nunca 10% y nunca 10%. En el gráfico anterior observamos que el 50% de encuestado opinan que en la empresa se lleva a cabo periódicamente la evaluación del control interno y el otro 50% opina en forma negativa.

**Tabla 62**

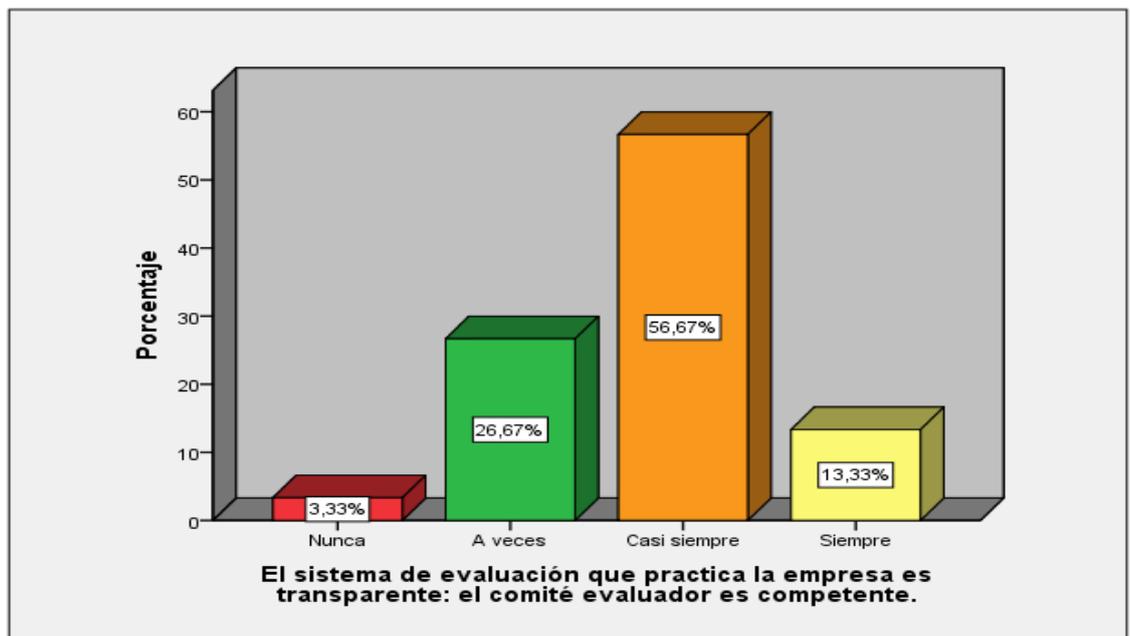
El sistema de evaluación que practica la empresa es transparente: el comité evaluador es competente.

	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca	1	3,3	
A veces	8	26,7	
Válido	Casi siempre	17	56,7
	Siempre	4	13,3
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 50**

El sistema de evaluación que practica la empresa es transparente: el comité evaluador es competente.



De la tabla 62 figura 50 el gráfico nos muestra, casi siempre 56.67%, siempre 13.33%, A veces 26.67% y nunca 3.33%. del gráfico mostrado se puede resumir que el 70% afirma que el comité si es transparente y competente.

**Tabla 63**

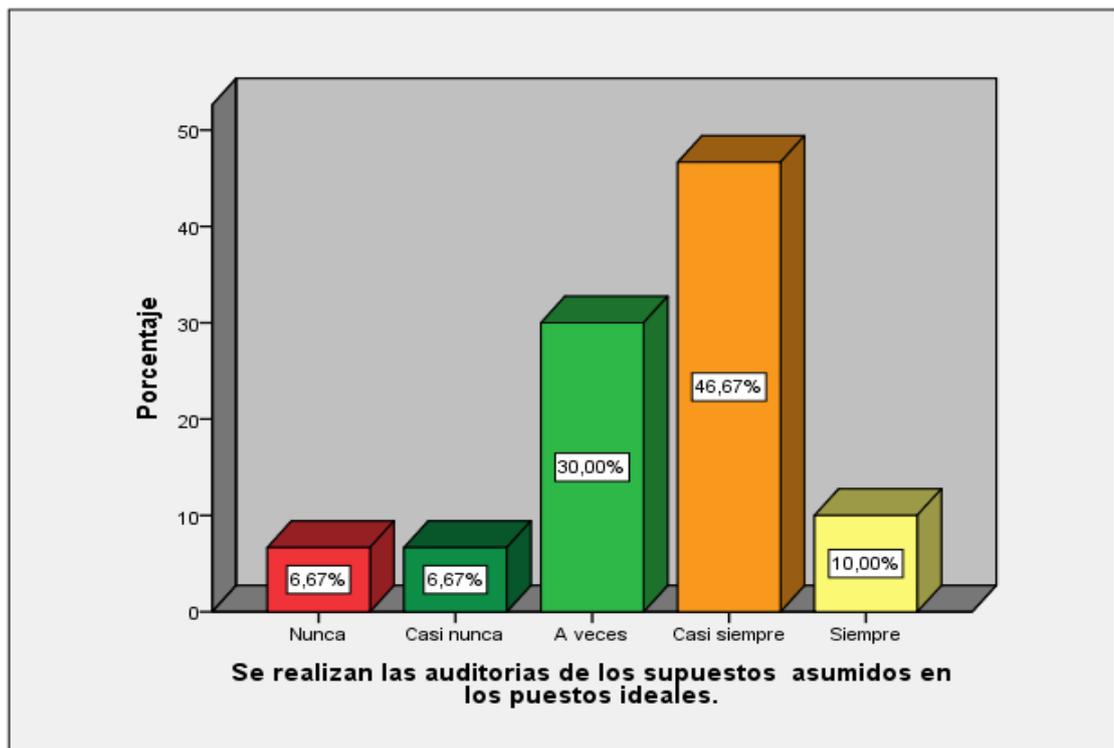
Se realizan las auditorias de los supuestos asumidos en los puestos ideales.

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Nunca	2	6,7
	Casi nunca	2	6,7
	A veces	9	30,0
	Casi siempre	14	46,7
	Siempre	3	10,0
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 51**

Se realizan las auditorias de los supuestos asumidos en los puestos ideales.



De la tabla 63 figura 51 se puede apreciar los resultados en donde hay una inclinación de: A veces 30%, casi siempre 46.67%, siempre 10%, casi nunca 3.67% u nunca 6.67%. Resumiendo, el gráfico se concluyó que el 90% de trabajadores encuestado opinan que no se realizan las auditorias de los supuestos asumidos.

**Tabla 64**

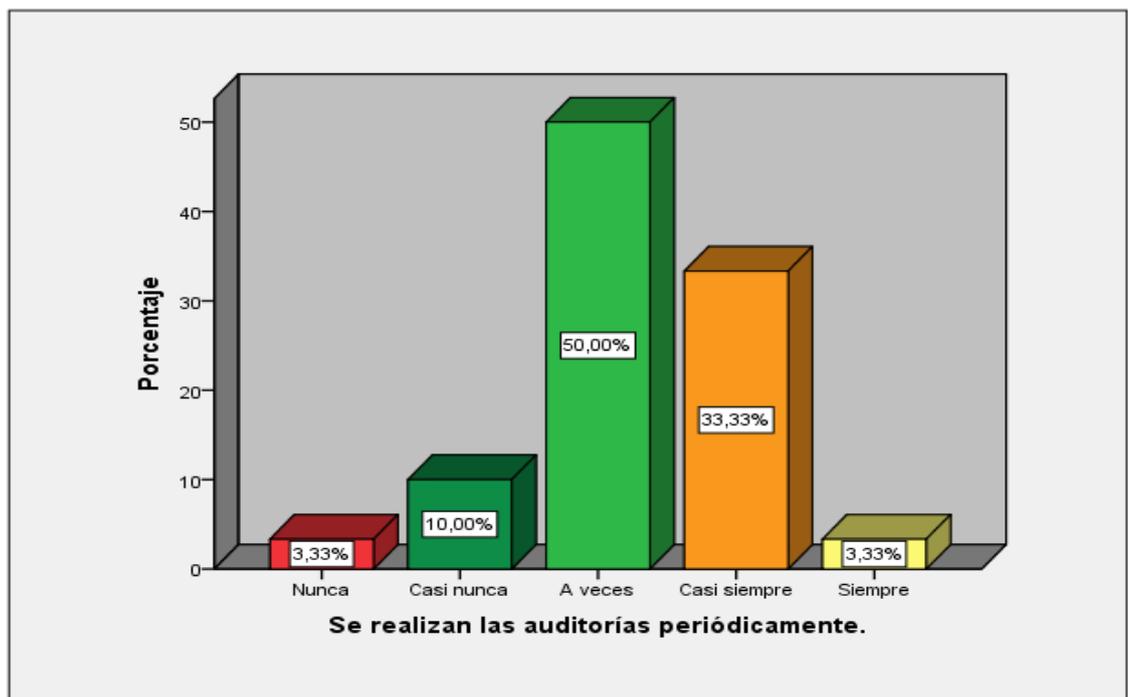
Se realizan las auditorías periódicamente.

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi nunca	3	10,0
	A veces	15	50,0
	Casi siempre	10	33,3
	Siempre	1	3,3
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 52**

Se realizan las auditorías periódicamente.



De la tabla 64 figura 52 se puede observar del total de encuestado que opinan A veces 50%, casi siempre 33.33%, siempre 3.33%, casi nunca 10%, y nunca 3.33%. El gráfico nos puede mostrar que existe un 96.67% de personas que opinan que no se está realizando las auditorías.

**Tabla 65**

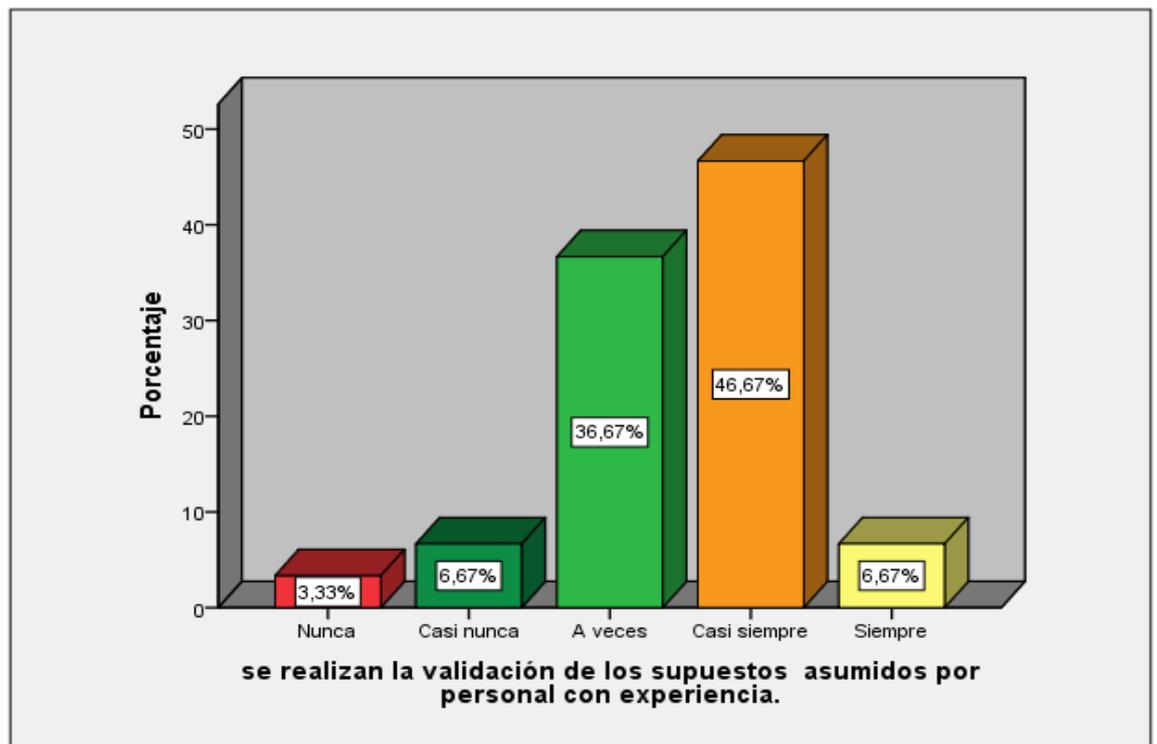
Se realizan la validación de los supuestos asumidos por personal con experiencia.

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi nunca	2	6,7
	A veces	11	36,7
	Casi siempre	14	46,7
	Siempre	2	6,7
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 53**

Se realizan la validación de los supuestos asumidos por personal con experiencia.



De la tabla 65 figura 53 se puede observar las opiniones de los encuestado que respondieron de la siguiente forma, A veces 36.67%, casi siempre 46.67%, siempre, 6.67%, casi nunca 6.67% u nunca 3.33%. De las cuales solo el 53.34% afirma que si se realiza la validación de los supuestos asumidos.

**Tabla 66**

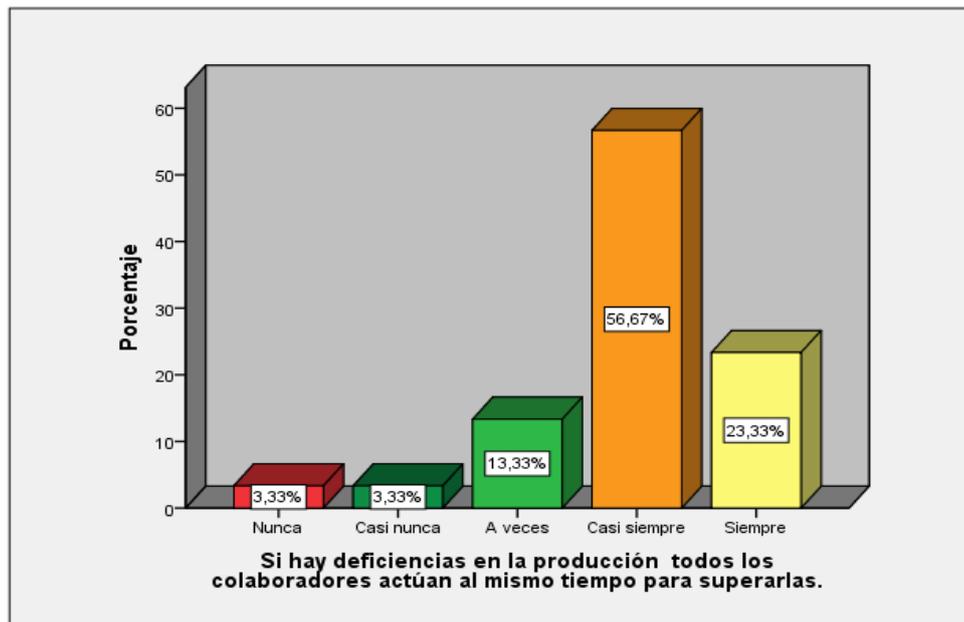
Si hay deficiencias en la producción todos los colaboradores actúan al mismo tiempo para superarlas.

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi nunca	1	3,3
	A veces	4	13,3
	Casi siempre	17	56,7
	Siempre	7	23,3
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 54**

Si hay deficiencias en la producción todos los colaboradores actúan al mismo tiempo para superarlas.



De la tabla 66 figura 54 se puede observar la opinión de los colaboradores en la cual responde de la siguiente manera, A veces 13.33%, casi siempre 56.67%, siempre 23.33%, casi nunca 3.33% y nunca 3.33%. la cual en el grafico notamos un total de 93.33% de colaboradores que actúan sobre las deficiencias para superarlas.

**Tabla 67**

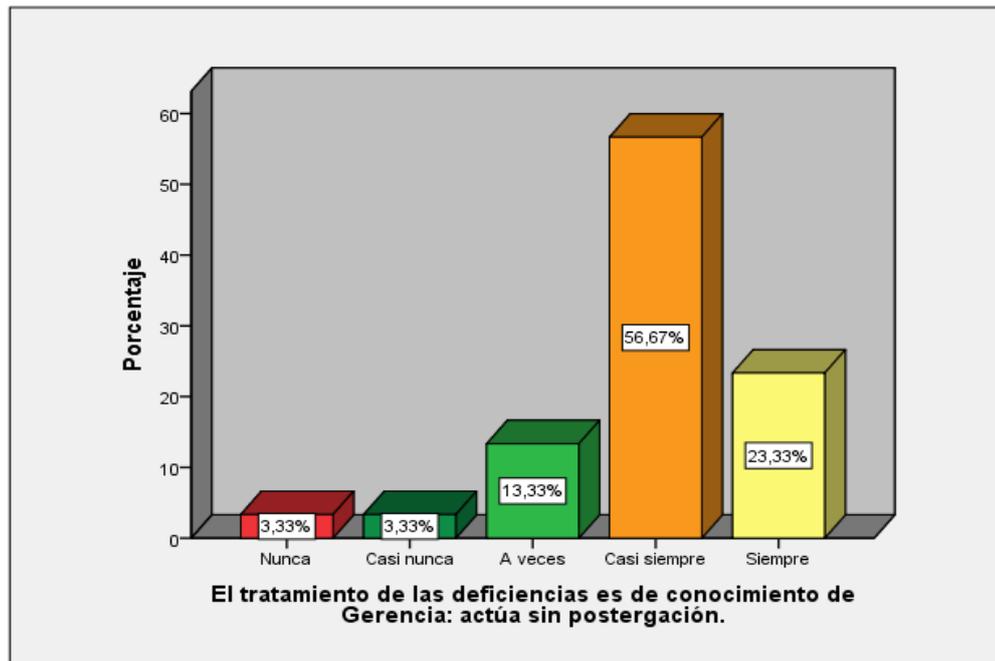
El tratamiento de las deficiencias es de conocimiento de Gerencia: actúa sin postergación.

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi nunca	1	3,3
	A veces	4	13,3
	Casi siempre	17	56,7
	Siempre	7	23,3
	Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada a los empleados

**Figura 55**

El tratamiento de las deficiencias es de conocimiento de Gerencia: actúa sin postergación.



De la tabla 67 figura 55 se puede notar la apreciación de los colaboradores que opinaron de la siguiente manera, casi siempre 56.67%, siempre 23.33%, A veces 13.33%, casi nunca 3.33%, y nunca 3.33%. En la cual se puede observar un grupo de colaboradores de 93.33% opinan que el tratamiento de las deficiencias es de conocimiento de la gerencia y si se actúa sin postergación.

Yo, **Mg. Gonzales Moncada Teresa Marianella**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial – Lima, Campus Los Olivos**, revisor del Trabajo de Investigación titulado:

**“Logística y control interno en la empresa Tormene Andina S.A.C., 2015”** del estudiante **ALVAREZ VALVERDE DAN EDDY**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **15%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **LA TESIS** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 10 de diciembre de 2015



---

Mg. Gonzales Moncada Teresa Marianella  
Docente

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------