



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Control interno de la cadena de suministro y su incidencia en el nivel servicios y ventas  
de las MYPES del sector calzado del distrito El Porvenir, año 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA**

Ramirez Córdova, Susana

**ASESORES:**

Dr. Moreno Rodríguez, Augusto

Dr. Sevilla Gamarra, Marco Antonio

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**AUDITORIA**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2018**

## **PÁGINA DEL JURADO**

.....  
Dr. Moreno Rodríguez, Augusto Ricardo

**Presidente**

.....  
Dr. Sevilla Gamarra, Marco

**Secretario**

.....  
Mg. Araujo Calderón, Wilder Adalberto

**Vocal**

## DEDICATORIA

A Dios: Por darme la vida, por estar siempre conmigo y darme la fortaleza y valor para cumplir con cada una de mis metas.

A mis padres: Porque siempre confiaron en mí, porque me demostraron que con esfuerzo y dedicación nada es imposible, gracias a sus consejos, ejemplo, paciencia, ánimos y amor mis logros se los debo a ellos.

A mis hermanos mayores por su ejemplo y dedicación en los estudios y por motivarme a esforzarme siempre, a mi hermana menor por su alegría y gran amor, por estar conmigo siempre animándome para cumplir mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi especial agradecimiento a Dios por todo su amor y fortaleza, y quien ha guiado de cerca mis pasos.

A mis padres Hernán Ramirez y Miryam Córdova, estoy inmensamente agradecida por todo su apoyo y fortaleza durante toda mi vida, por ser un gran ejemplo para mí y enseñarme la importancia del estudio, a mi mamá por su amor, confianza y ayuda incondicional, a mi papá porque supo guiarme y aconsejarme.

A mis hermanos Ricardo, Paola y Karla por dejarme la valla tan alta y hacer que me esfuerce el doble.

A mi novio Erick Terrones, por su gran amor, apoyo y consejos, porque siempre confió en mí y estuvo dispuesto a ayudarme.

A mis amigos por su linda amistad y su compañía durante estos 5 años.

A mis profesores por su paciencia y esfuerzo por enseñarme, por sus grandes experiencias.

A mis asesores de tesis, que me ayudaron a realizar un buen trabajo de investigación.

Y a la Universidad César Vallejo institución que ha sabido formarme académicamente con el deseo de llegar a ser una profesional de éxito.

La autora

## Dedicatoria de Autenticidad

Yo Susana Ramírez Córdova con DNI N° 75953315, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica

Así mismo, declaro bajo juramento que toda la información que se presenta en la tesis es veras y auténtica.

Igualmente se muestra que los autores tomados por investigación han sido citados y referenciados correctamente en la tesis.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamente u omisión tanto de los documentos como de formación aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 04 de Julio del 2018



---

SUSANA RAMIREZ CORDOVA

DNI N° 75953315

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Control interno de la cadena de suministro y su incidencia en el nivel de servicio y ventas de las MYPES de calzados del porvenir, año 2017” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Contador Público

La autora

## ÍNDICE

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria De Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad Problemática.....	2
1.2. Trabajos Previos.....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	5
1.4. Formulación del problema.....	12
1.5. Justificación del estudio.....	13
1.6. Hipótesis.....	14
1.7. Objetivos.....	14
II. MÉTODO.....	15
2.1. Tipo de Investigación.....	16
2.2. Diseño de Investigación.....	16
2.3. Variables, operacionalización.....	16

2.4. Población y muestra.....	19
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
2.6. Métodos de análisis de datos.....	20
2.7. Aspectos éticos.....	20
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN.....	46
V. CONCLUSIÓN.....	54
VI. RECOMENDACIONES.....	56
VII. PROPUESTA.....	58
VIII. REFERENCIAS.....	65
ANEXOS.....	68



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar el control interno de la cadena de suministro y su incidencia en el nivel de servicio y ventas de las MYPES del sector calzado del distrito El Porvenir, año 2017, el diseño de investigación fue correlacional no experimental de corte transversal, la población fue infinita, teniendo como muestra a 60 empresarios de la micro y pequeña empresa, teniendo como técnica de recolección de datos la encuesta y análisis documental y el instrumento de recolección de datos el cuestionario y la guía de análisis documental. La confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos se determinó mediante la prueba estadística Alpha de Cronbach. Se llegó a la conclusión de que el control interno incide de manera favorable en nivel de servicios y ventas de las MYPES, debido a que un buen control de proveedores, un adecuado clima laboral y un control en el proceso productivo y en el inventario, disminuye las devoluciones de productos, los pedidos son entregados a tiempo porque hay una mejor planificación por lo tanto el servicio al cliente mejora y el nivel de ventas aumenta.

*Palabras clave:* Control interno de la cadena de suministro, nivel de servicios, nivel de ventas

## **ABSTRACT**

The present investigación was a general objective analyze the internal control of the supply chain and its impact on the level of service and sales of the MYPES of the footwear sector of the El Porvenir district, year 2017, the research design was cross-sectional non-experimental correlation, the population was infinite, having as sample to 60 businessmen of the micro and small company, having as a technique of data collection the survey and documentary analysis and the instrument of data collection the questionnaire and the document analysis guide. The reliability of the data collection instruments was determined by the Cronbach Alpha statistical test. It was concluded that the internal control has a favorable impact on the level of services and sales of the MYPES, because a good control of suppliers, an adequate working environment and a control in the productive process and in the inventory, diminishes returns of products, orders are delivered on time because there is better planning therefore customer service improves and the level of sales increases.

*Keywords:* Internal control of the supply chain, level of services, level of sales

# I INTRODUCCIÓN

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática**

La industria del calzado ha evolucionado a lo largo de los años y ha sido de gran importancia para la economía, esta industria se caracteriza por tener una alta demanda, ya que existe la necesidad de usarlo; y por ser una fuente generadora de empleo.

Actualmente se producen de manera internacional 12 mil millones de pares de zapatos, con un promedio de dos por persona. Reporte sectorial N°1 (2017).

Vivimos cada vez un mundo competitivo, donde el sector calzado es muy importante a nivel mundial por el aporte a la economía, por lo tanto los empresarios necesitan definir nuevas estrategias empresariales para adaptarse a las exigencias que el mercado impone, ofreciendo un calzado de calidad, al mejor precio y calidad en el servicio para mantener la lealtad del cliente, lo cual tendrá un efecto en las ventas de las empresa.

En los últimos años en el Perú, el sector calzado atraviesa una crisis debido a que competidores extranjeros entraron a nuestro territorio de una manera agresiva, donde importan una gran cantidad de mercancías a precios bajos. Por lo tanto los productos peruanos están siendo reemplazados por productos de China. Es por esto que esta industria ha sido afectada por la disminución de competitividad y de ventas.

En el último Censo Nacional de industrias Manufactureras, se reportó 3,670 empresa de elaboración de calzado, el 43% están ubicadas en Lima; el 27% en La Libertad y en diminuta cantidad en Madre de Dios y Amazonas. Institutos de estudios económicos y sociales (IEES, 2017).

En el departamento de La Libertad, se encuentra el principal productor de calzado de cuero en el Perú, que es el Porvenir, conocido como el corazón de los cueros y zapatos en Trujillo. En el Porvenir el 70% de la economía se mueve en base a la fabricación de calzado. Davinton Castillo (2011).

La situación actual de los empresarios de los micros y pequeñas empresas es la falta de conocimiento sobre la importancia de la cadena de suministro. El proceso de la cadena de suministro empieza al adquirir la materia prima, la elaboración del calzado (proceso de producción, mano de obra) y la entrega del producto al cliente.

El calzado trujillano ya tiene un nombre ganado, pero lo ideal sería asociar el mercado con la modernidad. En este tema deben ser capacitados los comerciantes, porque son personas emprendedoras, pero no saben vender sus productos, no impactan masivamente y es ahí donde nace la labor de marketing: acercar a las personas al producto. Yupanqui (2015).

También existen la falta de cumplimiento y calidad por parte de los proveedores al adquirir la materia prima, altos inventario, escasez de mano de obra que cumpla el perfil requerido, falta de conocimiento sobre tendencia de moda, devoluciones de productos, no se entrega a los clientes los productos a tiempo, por lo tanto el mal servicio a los clientes disminuye las ventas.

La implementación de un adecuado control interno de la cadena de suministro orientado al cliente final, ayudaría al crecimiento de las MYPES en aspectos de mercadeo, control de producción y de inventario, disminución de productos fallados, un mejor servicio al cliente, debido a que se entregaría la cantidad y el producto adecuado en el momento que el cliente lo requiere, esto haría que las MYPES obtengan más ventas.

El Porvenir es un boom en cuanto a la fabricación de calzado de cuero pero no tiene un debido control interno en sus procesos, en el marketing y en la adquisición de materia prima.

Con esta investigación se busca conocer la incidencia que hay entre el control interno de la cadena de suministro en el nivel de venta y servicios, donde se informará como se está llevando a cabo los controles en la compra de materia prima, en el proceso productivo y el servicio al cliente, de esta manera se podrá determinar y el nivel de servicio y ventas.

## 1.2. Trabajo previos:

Páez (2014). “Propuesta de mejora para la cadena de suministro y la competitividad en el sector calzado colombiano”. El objetivo de este trabajo fue analizar el sector calzado colombiano, con el fin de conocer como es la función de la cadena de suministro, con el apoyo de trabajos universitarios, se pretende dar una relación de actividades que sean tenidas en cuentas por la industria del calzado para mejorar tanto el manejo de la cadena de suministro y su competitividad. El tipo de investigación empleada fue descriptiva, donde concluye que:

La mejora de la cadena de suministro, debería ser de gran importancia para el sector, debido a la falta de conocimiento que se tiene de esta y las ventajas que se puede dar una empresa en términos de competitividad. Las mejoras que las empresas realizan se encuentran basadas en el buen manejo de la información a través de la cadena de suministro, donde permite que la empresa sepa donde se encuentra, en periodos de inventario, estructura, producción y distribución física, etc.

Acosta (2012). “Optimización de la cadena de suministro en las grandes organizaciones de Colombia”. El objetivo de este trabajo de investigación fue desarrollar un modelo de simulación de eventos discretos que permiten optimizar el flujo de la cadena de suministro de las empresas de manufactura de Colombia para reducir los costos de inventario y logísticos y como consecuencia aumentar las utilidades y el flujo de caja de esas organizaciones. El tipo de investigación fue descriptiva, la conclusión de esta investigación fue:

El trabajo permitió comprender y visualizar la relevancia que tiene introducir un método de cadena de suministro en la organización de estudio. En la actualidad se debe considerar establecer un sistema de integración y optimización de la cadena de suministro, lo cual permitirá que se reduzca los tiempos de proceso, e incrementará el nivel de indicadores claves de desempeño.

Marlon Suarez (2014). "Elaboración e implementación de un sistema de control interno, en Multitechos S.A de la ciudad de Guayaquil. El objetivo principal es analizar, el efecto de consolidación del control interno en la mejora de los resultados empresariales y la capacidad de las empresas para desarrollar ventajas competitivas. El tipo de investigación usada fue descriptiva, donde la conclusión fue:

Que la empresa Multitechos no dispone de un sistema de control para ninguna área de la empresa, no ha asignado niveles de jerarquía, ni de responsabilidad a cada área de la empresa, por lo que el personal no realiza a debidamente sus funciones dejando todos a mitad, dejando que otras personas terminen con el trabajo.

Los que se beneficiaron de la propuesta principalmente fueron los clientes quienes pudieron recibir una atención más veloz, también se benefició a los trabajadores quienes aseguraron sus puestos en el trabajo.

Zeron, Mendoza y Quevedo (2013). "Ventaja competitiva de la cadena de suministro: Alianzas, asimetrías organizativas y conflictos", el éxito de toda estrategia de cadena de suministro es el intercambio adecuado de información entre sus integrantes. Para la formación de la cadena de suministro se

necesita confianza, compromiso y cooperación para alcanzar resultados muy eficientes. En esta investigación se concluye que:

El definir una alianza de negocio para la colaboración y la coordinación de las actividades como cadena de suministro permite establecer vías por las cuales los recursos fluirán, de acuerdo con las funciones que se desempeñen, también permite enfocar una toma de decisiones en beneficio de cada uno de los socios. (p. 116).

Urett (2012). "Cadena de suministro, nivel de servicio y ventas de una empresa venezolana: una análisis de ruta." El objetivo principal de este estudio es señalar el nivel de logística y de los componentes de la cadena de suministro asociado al nivel de servicio de órdenes y proveedores, entregas a tiempo sobre las ventas y calidad de entrega. El tipo de investigación estudiada fue de tipo explicativo, donde se concluye lo siguiente:

Los componentes de la cadena de suministros asociados a las entregas a tiempo y a las órdenes, tienen una influencia directa sobre las ventas. Los componentes asociados a un adecuado clima laboral, buena gestión con proveedores, jerarquía bien definida la t resultaron tener efectos directo sobre el nivel de servicio. También se descubrió que el mayor efecto directo sobre las ventas de empresas, representa el nivel de servicio logístico, seguido de los componentes de la cadena de suministro asociados a órdenes y entregas a tiempo. (p.72).

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

Para saber que es el control interno en la cadena de suministro es importante conocer sus términos de manera individual.

Según Claros y León (2012). El control interno es un proceso llevado por los directores, administradores y todo el personal de una entidad, diseñado con el



objeto de proporcionar seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos, donde su estructura es la siguiente:

- Ambiente de control interno
- Evaluación de riesgo.
- Actividades de control: procedimientos y políticas
- Información y comunicación eficiente
- Supervisión.

Cadena de suministro:

“Está constituida por aquellas actividades que influyen de manera indirecta o directa en la satisfacción del cliente. Esta cadena no solo incluye al fabricante o al proveedor, sino también a los almacenistas, vendedores transportistas, y también incluye en los clientes”. Chopra y Meindl (2008).

Como menciona Vilana (2011). La cadena de suministro constituye todas las partes asociadas con la transformación y el flujo de bienes asociados desde la compra de la materiales hasta el cliente final. Es esencialmente un conjunto de proveedores y clientes conectados (p.2).

También Colom (2015), señala que “un apropiado diseño de la cadena de suministro depende de las funciones que desempeñan las etapas que abarcan, como los resultados y costes, y también de las necesidades del cliente”. (p. 468).

Chopra y Meindl (2008), clasifican la cadena de suministro en 3 procesos:

- Gestión de la relación con proveedores: Son los procesos que se concentran en la relación de los proveedores con la empresa.
- Gestión de la cadena de suministro interno: Procedimientos internos de la organización.
- Gestión de la relación con los clientes: Son los procesos que se concentran en la relación de los clientes con la empresa. (p.15)

Con el nivel de servicio al cliente se puede medir el desempeño de la cadena de suministro.

### **Control de la cadena de suministro:**

Ballou (2004) menciona que:

Los planes de la cadena de suministro se puede llevar a cabo, pero no aseguran por si mismos el cumplimiento de los objetivos deseados por las empresas. Por esta razón es vital considerar otra función principal de la dirección. El control es esta función, el control es proceso por el cual el desempeño planeado se regula con respecto a los objetivos deseados.

El control interno de la cadena de suministro implica el ambiente de control, la evaluación de riesgo, actividades de control, reportes y comunicación, y supervisión desde la fase de materia prima hasta el cliente final, como son el proceso de compras, el inventario, producción, clientes. Estos controles asegurarán que se lleven las acciones adecuadas en estos procesos y un mejor servicio al cliente, para así cumplir con eficiencia los objetivos de la empresa, ofreciendo al cliente final un servicio y producto de calidad.

Miles et al. (2013), menciona que:

El ambiente de control es el conjunto de procesos, normas, y estructuras, que establecen la base para desarrollar el control interno de la empresa. El ambiente de control incluye los valores éticos de la organización y la integridad; la estructura organizacional, la asignación de responsabilidad y autoridad, el proceso de atraer, desarrollar (capacitaciones), y retener profesionales competentes.

La evaluación de riesgo son las políticas y procedimientos que tiene la empresa.

La norma ISO 9001 (2008) explica que:

La gestión de riesgos, es parte de la estructura del control interno, y para que una empresa pueda realizar sus compras conforme a esta norma, se requiere lo siguiente:

- Antes de comprar se debe determinar los requisitos del producto a comprar.
- Se debe seleccionar los proveedores que tengan la capacidad de proporcionar productos que satisfagan a la empresa.
- La organización debe asegurar de que los productos comprados cumplan con los requisitos solicitados

También es importante que las empresas tenga un registro de sus proveedores, para que tengan un mayor control de ellos. Estos procedimientos ayudarán que las empresas puedan evaluar sus riesgos.

Claros y León (2012). Mencionan que:

Las actividades de control son los procesos específicos, para asegurar que se cumplan las metas. Los elementos de las actividades de control son los siguientes:

- Segregación de funciones, en una empresa pequeña tiene pocos trabajadores como para llevar de manera satisfactoria esta actividad de control. Es por eso que la dirección debe ser consciente y compensarlo con otras actividades de control, la rotación del personal ayuda a asegurar que no sea responsable una sola persona de todos los aspectos importantes de una transacción por un largo periodo de tiempo.
- Verificación: Las transacciones significativas deben ser verificadas antes y después de ser procesadas, cuando se entregan los bienes, el número previsto de bienes es verificado

con los bienes facturados. El inventario es verificado realizando verificaciones en el almacén.

Estos procedimientos ayudarán que la empresa pueda evaluar sus riesgos.

Rodrigo (2006) Menciona que los los sistemas de información y comunicación tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas, es necesario disponer de información adecuada. La información debe ser identificada y comunicada al personal en la forma y dentro del tiempo indicado, que les permita cumplir con sus responsabilidades. Debe haber una comunicación formal de objetivos, metas, funciones, responsabilidades.

**Control interno de inventario:**

“Los eventos y transacciones significativas deben ser verificados antes y después de ser procesadas. Cuando se entrega los productos, la cantidad de productos recibidos deben ser verificados con el número de bienes pedidos”.  
Claros y León (2012).

**Recursos humanos:**

**Claros y León (2012) mencionan que:**

Las políticas del personal incluye la educación, la evaluación, asesoramiento. El personal es un aspecto muy importante en el control interno, son vitales para un control interno efectivo.

**Federico y Jaume (2012) mencionan que:**

El clima laboral es un importante indicador de la vida de la empresa; un clima laboral favorable ayuda en los logros y el éxito empresarial, por el contrario un clima laboral desfavorable constituye una grave repercusión para la ejecución de las metas empresariales.

**Control interno en el proceso de producción:**

Coopers & Lybrand (1997), explican que:

Se debe identificar la información necesaria para desarrollar el costo estándar de producción, esta información debe incluir elementos tales como costo de materiales, las unidades que se desea producir, las horas de trabajo, también se debe definir y organizar de manera adecuada cada fase de la producción, documentarlas adecuadamente. En estos puntos se debe realiza actividades de control: mantener registro de inventario permanente.

### **Control interno de los clientes:**

Jáuregui (2001) menciona que:

En toda organización, se debe mantener un estricto control sobre sus procesos internos de atención al cliente. Para mantener un nivel de servicio de calidad superior a la competencia, es necesario tener un seguimiento continuo de políticas de mecanismos, de atención y del capital humano involucrado.

Información y comunicación:

### **Nivel de servicio y ventas:**

“Son todas las actividades que unen a la empresa con sus clientes, es un elemento importante para la existencia de la empresa y constituye el centro de interés fundamental y clavel del éxito o fracaso”. Paz (2005).

Con respecto al servicio al cliente, Ballou (2004) señala que “por lo general incluye la disponibilidad del inventario, velocidad de entrega, precisión en el cumplimiento de pedidos”.

Flores (2004) menciona que.

Para medir el servicio al cliente se considera los siguientes indicadores:

Precisión en la entrega a clientes:

- Se mide con la proporción en la que el cliente recibe el bien libre de defectos que le envió el proveedor.

Producto que el cliente recibió bien

Producto que se envió

- Entregas a tiempo:

La entrega a tiempo se mide como la proporción del bien que el cliente recibió a tiempo con respecto a todos los bienes que el proveedor le envió.

Productos que el cliente recibió a tiempo

Productos que el cliente recibió bien

El ciclo de nivel de servicio es la probabilidad esperada de no llegar a una situación de falta de abastecimiento y por lo tanto también es la probabilidad de no perder ventas. El desempeño total de la cadena de se mide en función al nivel de servicio al cliente final.

Kren y Shycon (1983) en su estudio mencionan que:

Cuando se proporcionan convenientes niveles de servicio para cumplir con los requisitos de los clientes finales, puede llevar de inmediato a un aumento de las ventas, mayor rentabilidad en el mercado y por último a un aumento y contribución de la utilidad.

### **1.3. Formulación del problema:**

¿De qué manera incide el control interno de la cadena de suministro en el nivel de servicio y ventas de las MYPES del sector calzado de El Porvenir, año 2017?

### **1.4. Justificación de estudio:**

De acuerdo a Hernández, Fernández y Bautista (2010), los criterios para justificar este trabajo de investigación son:

**Conveniencia:**

Esta investigación tiene un gran impacto, porque servirá para que las MYPES pueda saber cómo incide el control interno de la cadena de suministro en el servicio y ventas, de esta manera las entidades podrán usar esta información y así poder mejorar el nivel de sus servicios al cliente y de esta manera aumentar sus ventas.

**Relevancia social:**

Esta investigación ayudará en la toma de decisiones enfocadas en los controles internos de la cadena de suministro que afectan el servicio al cliente y a las ventas, esto permitirá que las MYPES puedan encontrar ventajas competitivas que tengan duración en el tiempo.

**Implicaciones prácticas:**

Estamos en un mundo cada vez más competitivo, es por eso que las organizaciones creen estrategias para satisfacer lo que el mercado impone, esta investigación ayudará a que las MYPES puedan saber la importancia de controles internos de la cadena de suministro para mejorar el nivel de servicios y ventas.

**Valor teórico:**

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar conocimientos que todo empresario debe poseer acerca del control interno en la cadena de suministro y su beneficio en el nivel de servicio y ventas.

**Utilidad metodológica:**

Esta investigación puede servir de gran ayuda para otras investigaciones, puede servir de instrumento para medir variables similares.

## **1.6 Hipótesis**

El control interno en la cadena de suministro incide de manera favorable en el nivel de servicio y ventas de las MYPES del sector calzado del distrito de El Porvenir, año 2017.

### **1.5. Objetivos:**

#### **I.5.1. Objetivo General**

Analizar el control interno de la cadena de suministro y su incidencia en el nivel de servicio y ventas de las MYPES del sector calzado del distrito El Porvenir, año 2017.

#### **I.5.2. Objetivos específicos:**

1. Identificar el control interno de la cadena de suministro de las MYPES, del sector calzado del distrito del Porvenir, 2017.
2. Determinar el nivel de servicio y ventas a partir del control interno de las MYPES, del sector calzado del distrito del Porvenir, 2017.
3. Proponer un sistema de control interno en la cadena suministro para la MYPES del sector calzado del distrito del Porvenir, 2017.



# MÉTODO

## **II. METODO:**

### **2.1. Diseño de investigación:**

Esta investigación tiene diseño no experimental, porque las variables de estudio no serán manipuladas, de corte transversal - correlacional porque se medirá en un periodo determinado y también se explicará la relación entre las variables.

### **2.2. Variables de operacionalización:**

#### **3.1 Variables:**

Variable independiente

- Control interno de la cadena de suministro

Variable dependiente

- Nivel de servicios y ventas.

Cuadro de operacionalización:

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
<b>Independiente: Control interno de la cadena de suministro</b>	El control interno de la cadena de suministro implica el ambiente de control, la evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión desde la fase de materia prima hasta el cliente final, como son el proceso de compras, el inventario, producción, clientes.  Elaboración propia	Para medir esta variable se aplicará un cuestionario dirigido a los micros y pequeños empresarios.	<b>Ambiente de control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de políticas cumplidas en el personal</li> <li>• N° de procesos para Asignación y responsabilidad</li> <li>• N° de Mecanismos para atraer y desarrollar personal competente.</li> </ul>	<b>Nominal</b>
			Evaluación de riesgos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de procedimientos para el control del proceso productivo</li> <li>• N° de Capacitaciones al año</li> </ul>	<b>Razón</b>
			Actividades de control:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de políticas de control de proveedores y de clientes.</li> <li>• N° de verificación de inventario</li> </ul>	
			Información: Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de comunicación con el personal</li> </ul>	
				N° de evaluaciones del personal al año	

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
<b>Dependiente:</b>  <b>Nivel de servicio y venta.</b>	Con respecto al servicio al cliente, por lo general incluye la disponibilidad del inventario, velocidad de entrega, precisión en el cumplimiento de pedidos.  Ballou (2004)	Para medir estas variables se utilizará el instrumento de la encuesta y análisis documentario de las ventas (Boletas, notas de crédito).	Precisión de entrega  Entrega a tiempo:  Ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de precisión en la entrega a los clientes</li> </ul> <u>Producto que el cliente recibió bien</u> Producto que se envió <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de productos entregados bien x N° de productos entregados a tiempo.</li> <li>• Cantidad de devoluciones.</li> <li>• Cantidad de unidades vendidas al mes.</li> </ul>	<b>RAZON</b>

## 2.4. Población y muestra

### **Población:**

La investigación está constituida por 500 MYPES del sector calzado del distrito el Porvenir, según el coordinador del CITECCAL.

### **Muestra:**

Se aplicó un muestreo aleatorio simple para la selección de las MYPES del sector calzado del distrito El Porvenir.

$$N = \frac{N + Z^2(P*Q)}{e^2 + (N-1) + Z^2*(P*Q)}$$

N=Total de población

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza (1.65)

p= Proporción de la importancia de las empresas de calzado 0.5

q= a-p)= (a-0.5)=0.5

e= Margen de error (10%)

$$N = \frac{500 + 1.65^2(0.87*0.13)}{0.1^2 + (500-1) + 1.65^2*(0.87*0.13)}$$

$$n = 60$$

Criterios de selección:

### **Criterios de inclusión:**

MYPES que acepten desarrollar la evaluación.

Disponibilidad de información

### **Criterios de exclusión:**

MYPES que no deseen ser evaluados.

### 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos-

Técnica	Instrumento	
Encuesta	Cuestionario	Mediante una encuesta a los dueños de MYPES del sector calzado de El Porvenir.
Observación	Guía de análisis observación	Se observará los diferentes documentos de MYPES del sector calzado de El Porvenir.
Análisis Documental	Guía de análisis Documental	Se examinará los diferentes documentos de MYPES del sector calzado de El Porvenir.

#### **Validez y confiabilidad de documentos:**

Criterio de jueces

Para la validación y confiabilidad del instrumento, encuesta se utilizará el criterio de 2 jueces especialistas.

Dr. Sevilla Gamarra, Marco Antonio

Mg.. Gamarra Arana, Andrés Humberto

### 2.6. Métodos de análisis de datos

La presente investigación se realiza mediante un análisis descriptivo, el cual nos permitirá conocer un diagnóstico de las variables de control

Interno de la cadena de suministro y el nivel de servicios y ventas, se contará con la ayuda de una computadora y el programa de Excel, el cual permitirá analizar los resultados en cuadros y gráficos estadísticos tales como el gráfico de Pareto, de barras, para una mejor comprensión.

## **2.7. Aspectos éticos**

Esta investigación será desarrollada respetando los valores éticos, como también se respetará las identidades de los participantes de MYPES del sector calzado del distrito del Porvenir.

Esta investigación cumple con las normas APA, normas y reglamentos del curso, los datos obtenidos de MYPES del sector calzado del distrito del Porvenir, serán verdaderos.

# RESULTADOS



### **III. RESULTADOS:**

#### **3.1 Generalidades:**

El origen de los fabricantes de zapatos en El Porvenir, es su gran mayoría es de Otuzco, entre los años 1960 existían muchas familiares que procesaban cada parte del producto final, como el perfilado, modelado.

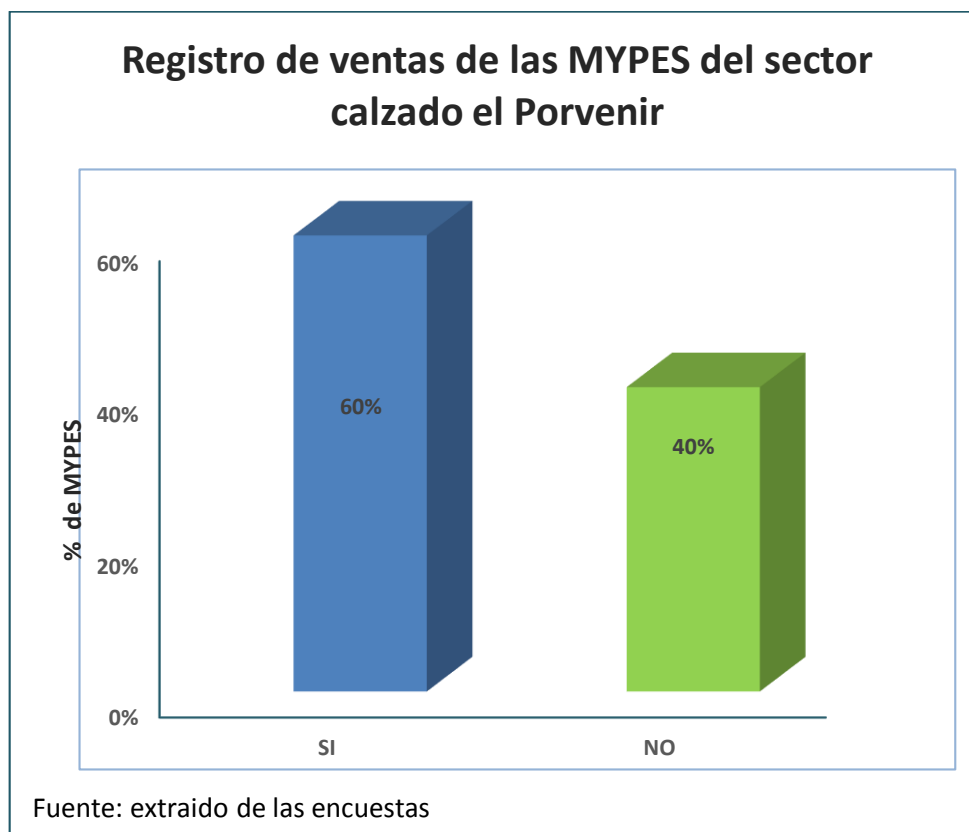
En la actualidad el Porvenir es conocido como la capital del calzado, donde Los fabricantes artesanales de Trujillo, El Porvenir, se propusieron ofrecer el mejor producto posible al menor precio, pensando fundamentalmente en el consumidor popular. Y sin duda lograron su cometido. Llegaron a constituir, casi sin capitales y con escasos medios técnicos, una industria altamente estimada en el país.

La situación actual de los empresarios de los micros y pequeñas empresas es la falta de conocimiento sobre la importancia de la cadena de suministro. El proceso de la cadena de suministro empieza al adquirir la materia prima, la elaboración del calzado (proceso de producción, mano de obra) y la entrega del producto al cliente.

El calzado trujillano ya tiene un nombre ganado, pero lo ideal sería asociar el mercado con la modernidad. En este tema deben ser capacitados los comerciantes, porque son personas emprendedoras, pero no saben vender sus productos, no impactan masivamente y es ahí donde nace la labor de marketing: acercar a las personas al producto.

### 3. 1 Identificación del control interno de la cadena de suministro de las MYPES, del sector calzado del distrito del Porvenir, 2017

FIGURA N° 1

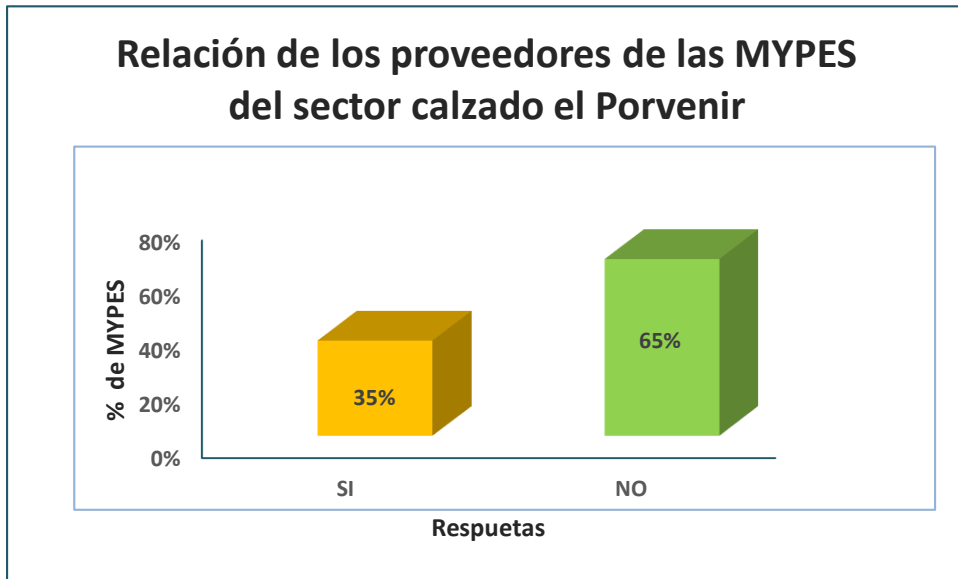


*Nota:*

De acuerdo a los resultados obtenidos de las 60 Mypes del sector calzado del distrito El Porvenir, el 60% de las MYPES tienen un registro de sus ventas, teniendo un control de sus ventas.

Mientras que el 40% de las MYPES no realizan un registro de sus ventas, quiere decir que no están controlando las ventas que tiene la empresa.

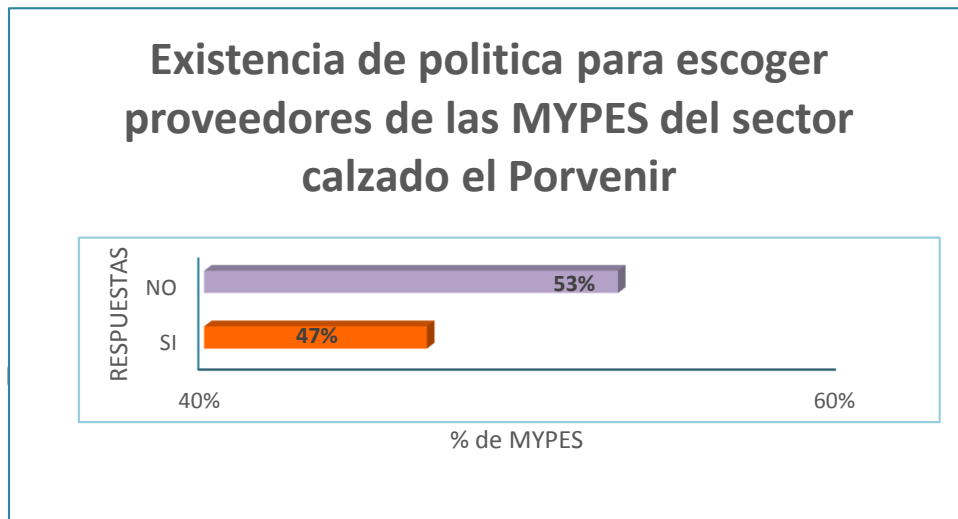
**FIGURA Nº 2**



*Nota:*

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta el 35% de las MYPES del sector calzado tienen una relación de los proveedores, lo que le facilitará la compra de los materiales. Mientras que el 65% de las MYPES del sector calzado no cuentan con una relación de proveedores, sino que realizan las compras de materiales en cualquier lugar.

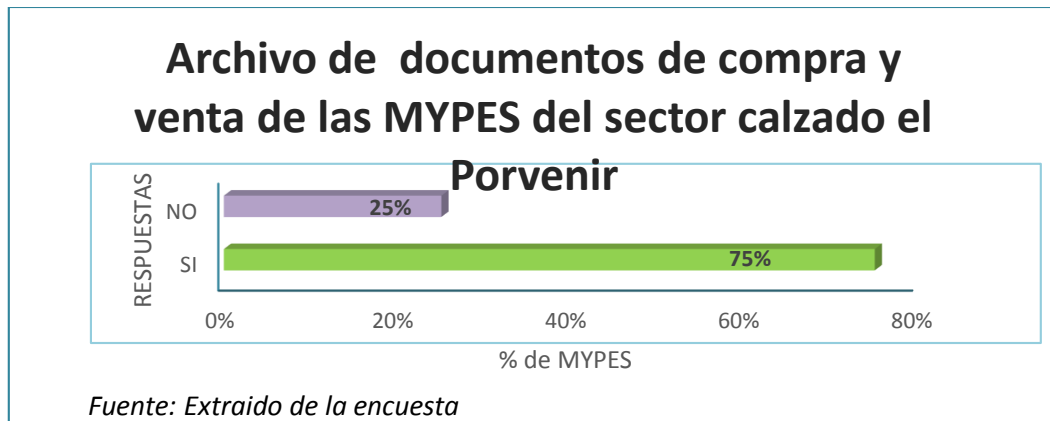
**FIGURA Nº 3**



Nota:

Como se puede apreciar en los resultados el 47% de las MYPES de calzado tienen políticas para escoger a sus proveedores, tales como: precio, calidad, modo y tiempo de entrega. Así mismo el 53% de las MYPES de calzado, no cuentan con políticas para escoger a sus proveedores.

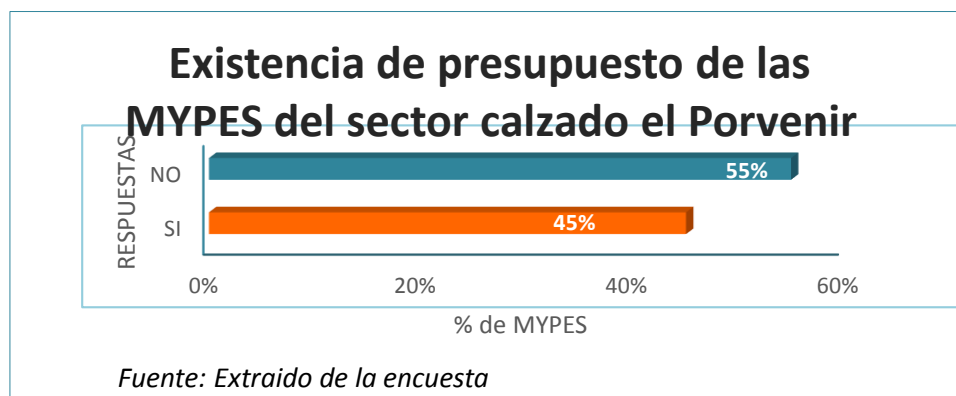
**FIGURA Nº 4**



Nota:

Según los resultados el 25% de las MYPES de calzado no archivan sus documentos de compra y venta, por lo que no tienen organizado su información. Mientras que el 75% de las Mypes de calzado tienen archivados sus documentos de compra y venta.

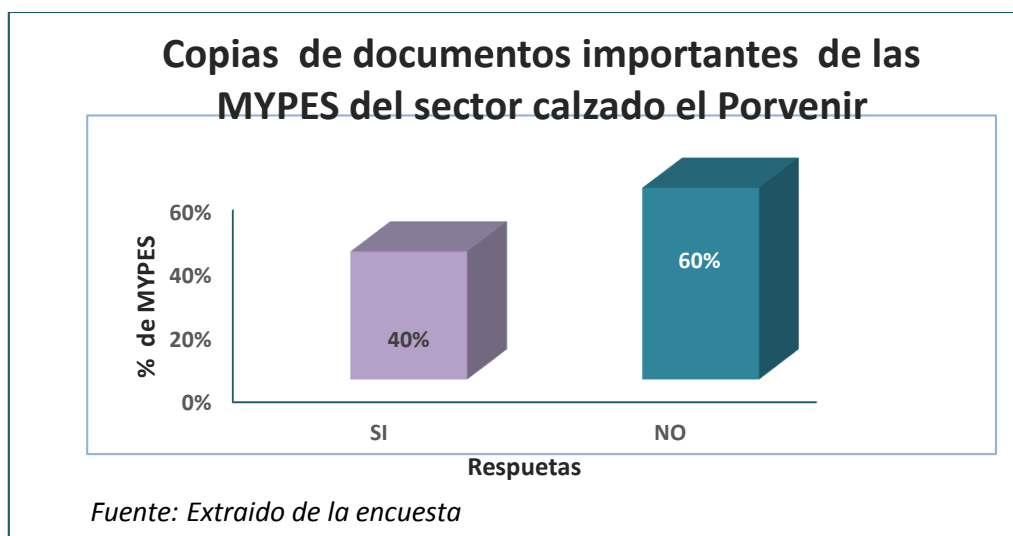
**FIGURA Nº 5**



*Nota:*

De los resultados obtenidos el 55% de las MYPES de calzado no cuentan con un presupuesto de producción, ni de ventas, solo fabrican zapatos según pedidos. Mientras que el 45% de las MYPES de calzado tienen un presupuesto lo que les permite comprar materiales requeridos.

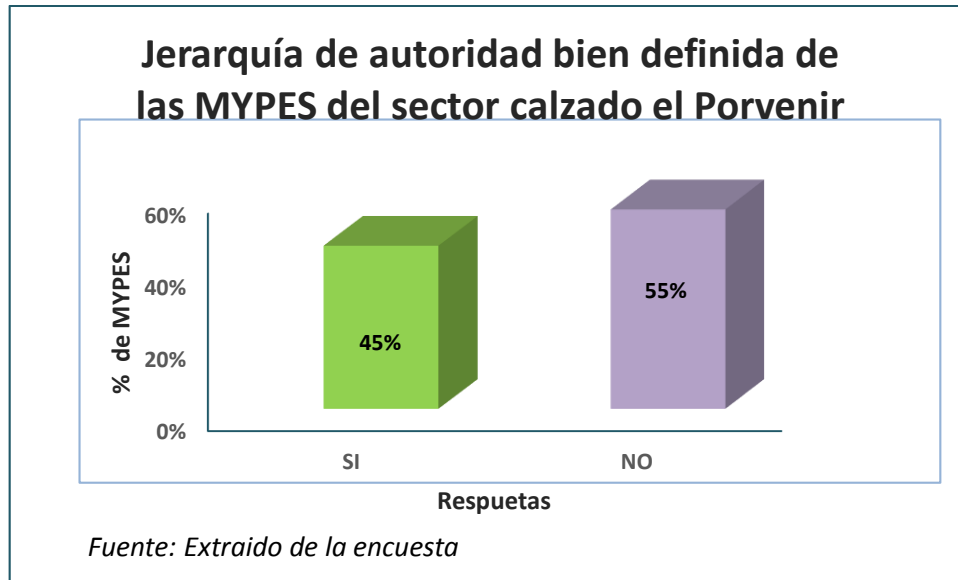
**FIGURA Nº 6**



*Nota:*

Como se puede observar el 40% de las MYPES del sector calzado del distrito el Porvenir tienen copias de documentos importantes, mientras que el 60% de MYPES del sector calzado no tienen copias de documentos importantes, siendo el porcentaje predominante.

**FIGURA N° 7**

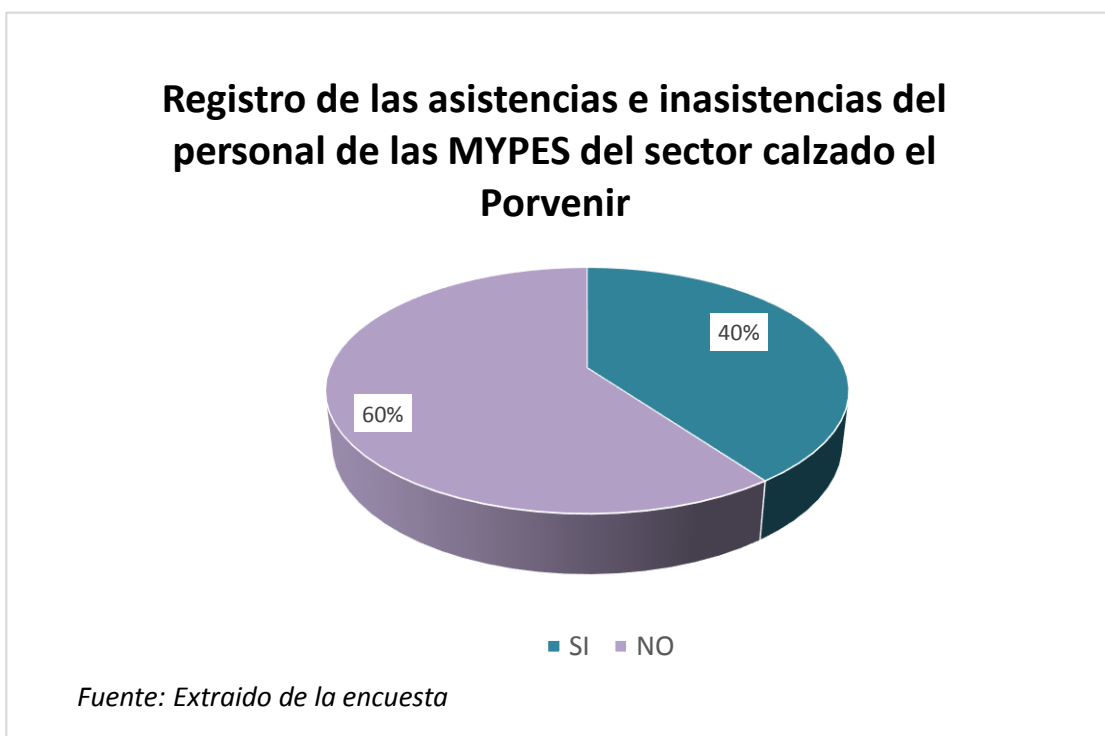


*Nota:*

Según los resultados el 45% de las MYPES del sector calzado, tienen bien definido su jerarquía de autoridad, saben quién es su jefe inmediato, mientras que el 55% de las MYPES del sector calzado no tienen bien definida la jerarquía de autoridad.

La mayoría de las pequeñas y medianas empresas del MYPES del sector calzado del distrito el Porvenir son familiares, es por esa razón que no definen la jerarquía de autoridad.

**FIGURA Nº 8**

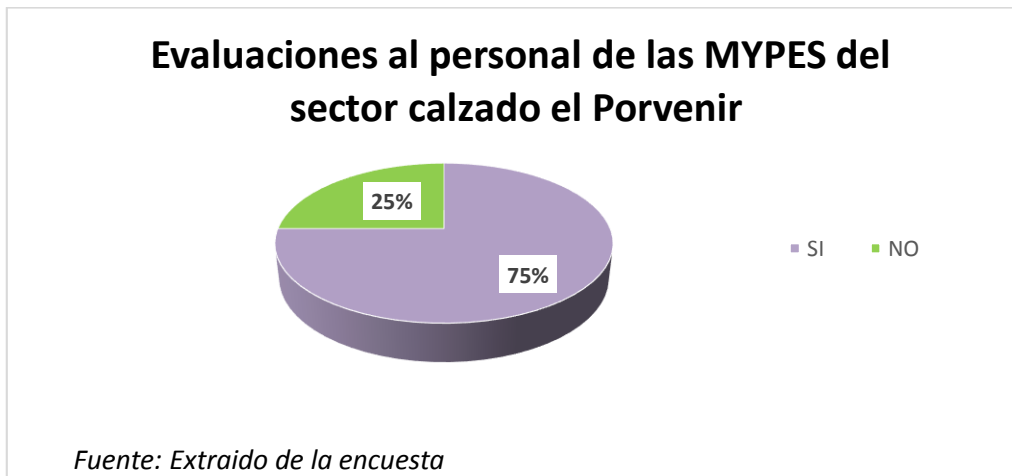


*Nota:*

Según los resultados obtenidos el 60% de las MYPES del sector calzado no tiene un registro de las asistencias e inasistencias del personal, siendo un porcentaje mayor, mientras que el 40% si tiene un registro de las asistencias e inasistencias, estas empresas tiene un control de la puntualidad y responsabilidad de sus trabajadores.

Se observó que la empresa no tiene un mecanismo computarizado que registre de manera adecuada la asistencia, tardanza o faltas del personal, el 60% de las MYPES tampoco ningún registro donde se controle la asistencia del personal a través de firmas.

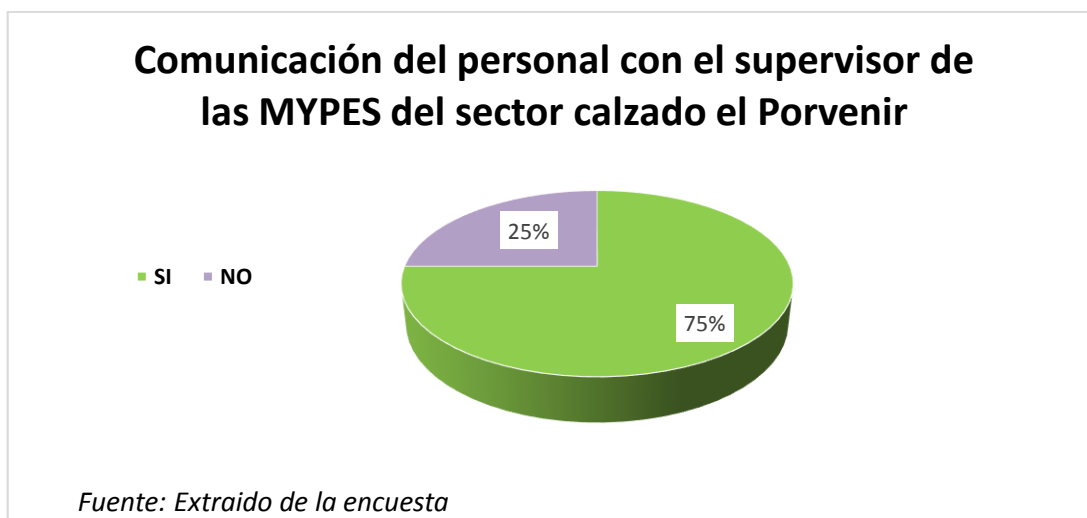
**FIGURA N° 9**



*Nota:*

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta, el 25% de las Mypes no realizan evaluaciones al personal, según las respuestas de los jefes inmediatos el personal ya tiene experiencia, mientras que el 75% de Mypes si realiza evaluaciones a su personal.

**FIGURA N° 10**

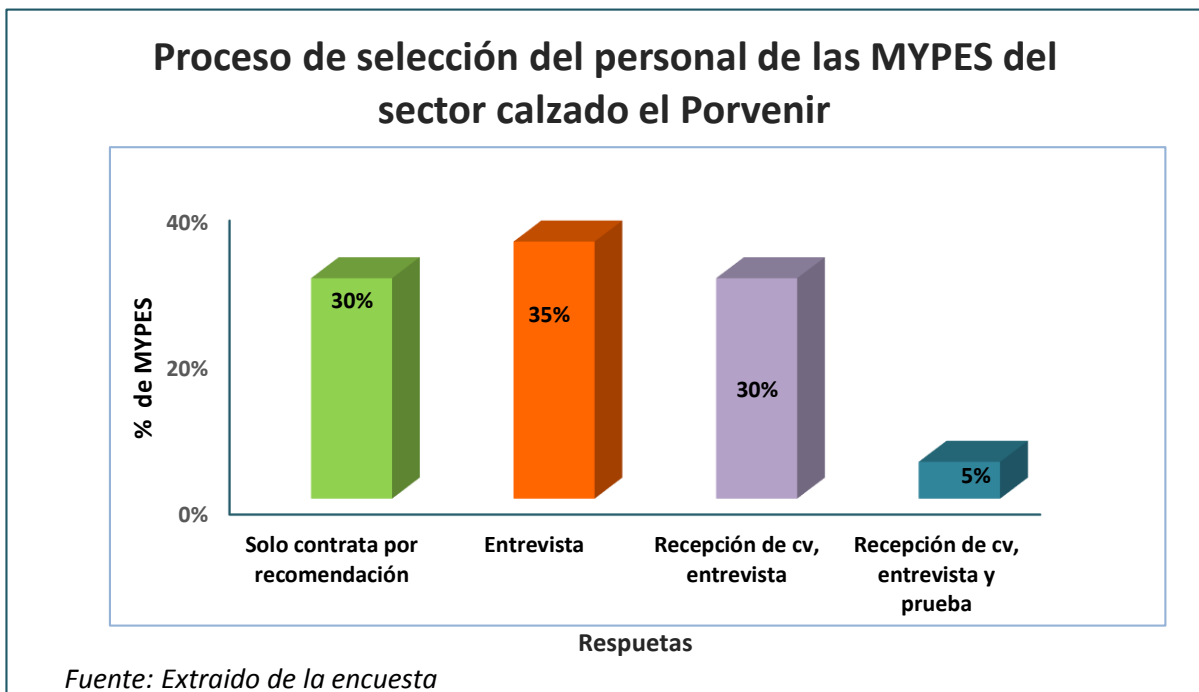




*Nota:*

Según los resultado el 25% de las MYPES del sector calzado, su personal no se comunica con anticipación al supervisor o jefe inmediato si va a faltar o a llegar tarde. Mientras que el 75% de las MYPES del sector calzado, el personal tiene una comunicación efectiva con su jefe inmediato.

**FIGURA Nº 11**

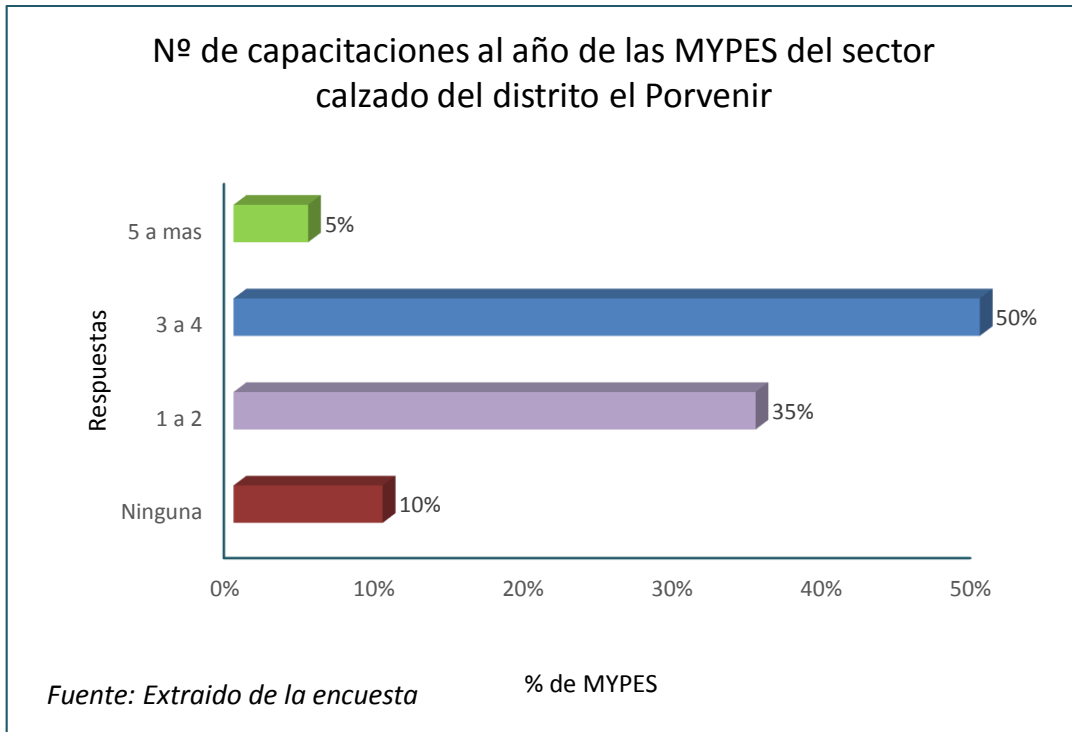


*Nota:*

De los resultados obtenidos, el 30% de las MYPES de calzado contrata a su personal solo por recomendación, el 35% entrevista para seleccionar a su personal, mientras que el 30% recibe Currículo vitae tiene más conocimiento sobre la persona que postula y luego realiza una entrevista.

Por último solo un 5% de las MYPES del sector calzado realiza la recepción de cv, entrevista y realiza una serie de pruebas, para asegurar la experiencia y conocimiento de la persona que va a contratar.

**FIGURA N° 12**



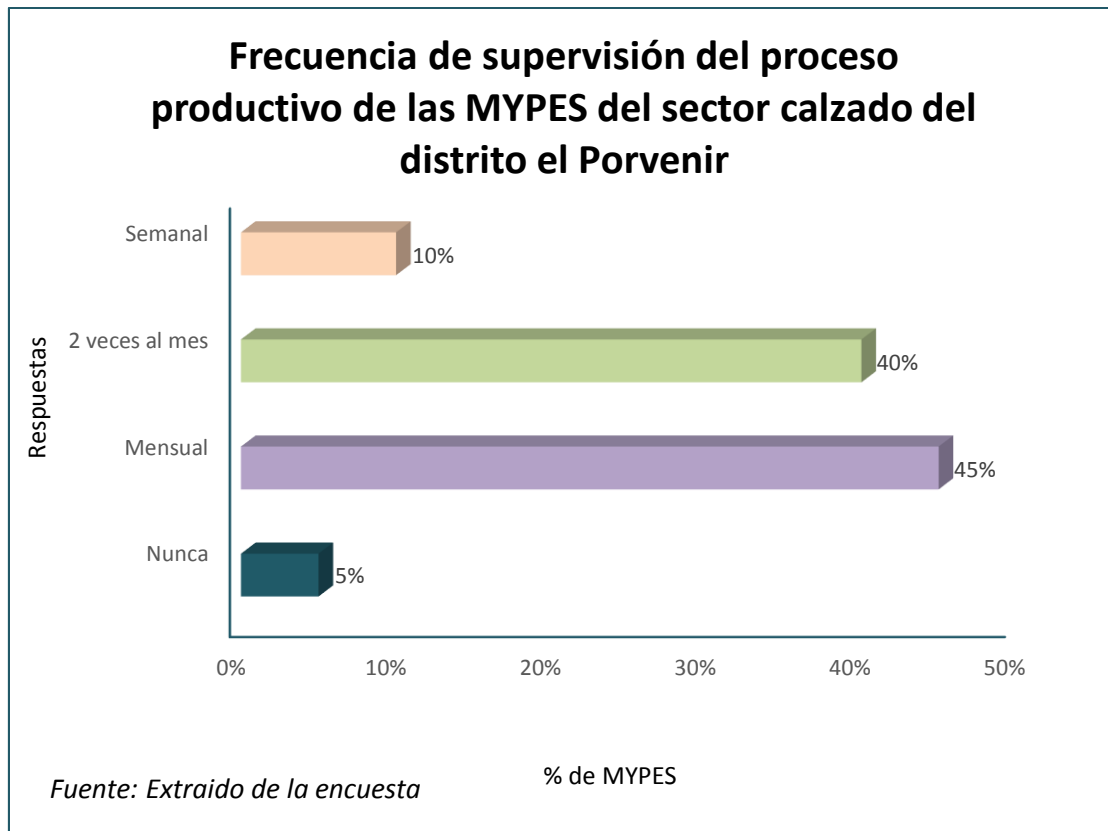
**Nota:**

De los resultados obtenidos de las encuestas, el 10% de las MYPES del sector calzado del distrito el Porvenir no realiza ninguna capacitación al año, mientras que el 35% de las MYPES del sector calzado del distrito el porvenir realiza 1 a 2 capacitaciones a su personal al año.

Como porcentaje predominante tenemos el 50% de las MYPES realizan de 3 a 4 capacitaciones al año.

Y por último el 5% de las MYPES de calzado realiza de 5 a más capacitaciones al año, siendo el porcentaje de menor.

**FIGURA N° 13**



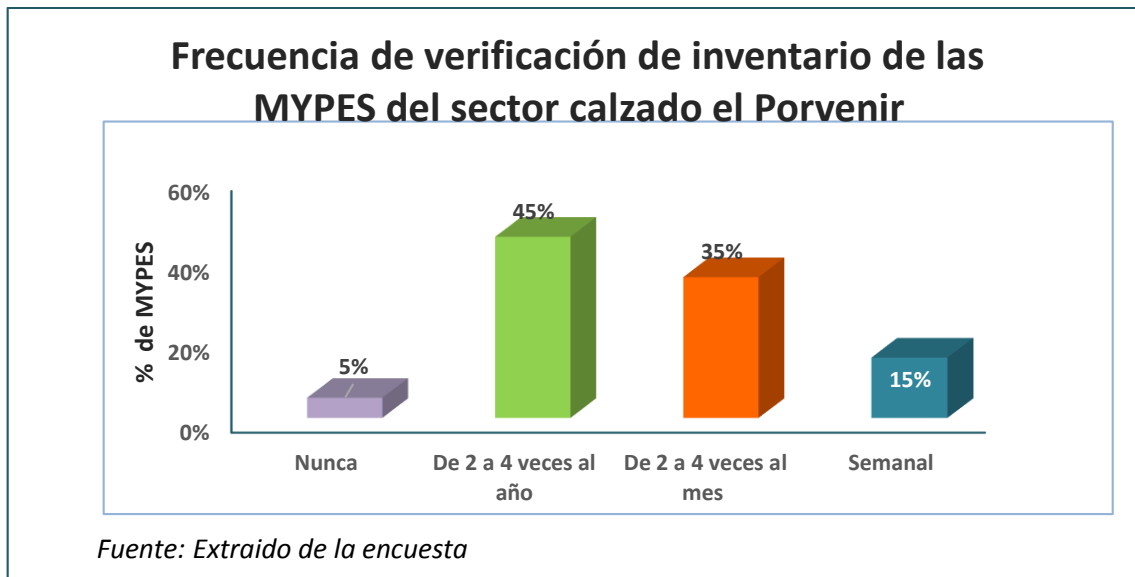
**Nota:**

De acuerdo a los resultados obtenidos el 10% de las MYPES del sector calzado supervisan semanalmente el proceso productivo, mientras que el 5% nunca supervisa el proceso productivo.

Así mismo como porcentaje predominante tenemos que el 45% de las MYPES del sector calzado supervisan mensualmente su proceso productivo.

Por último el 40% de las MYPES supervisan 2 veces al mes el proceso productivo de la fabricación de calzado.

**FIGURA N° 14**



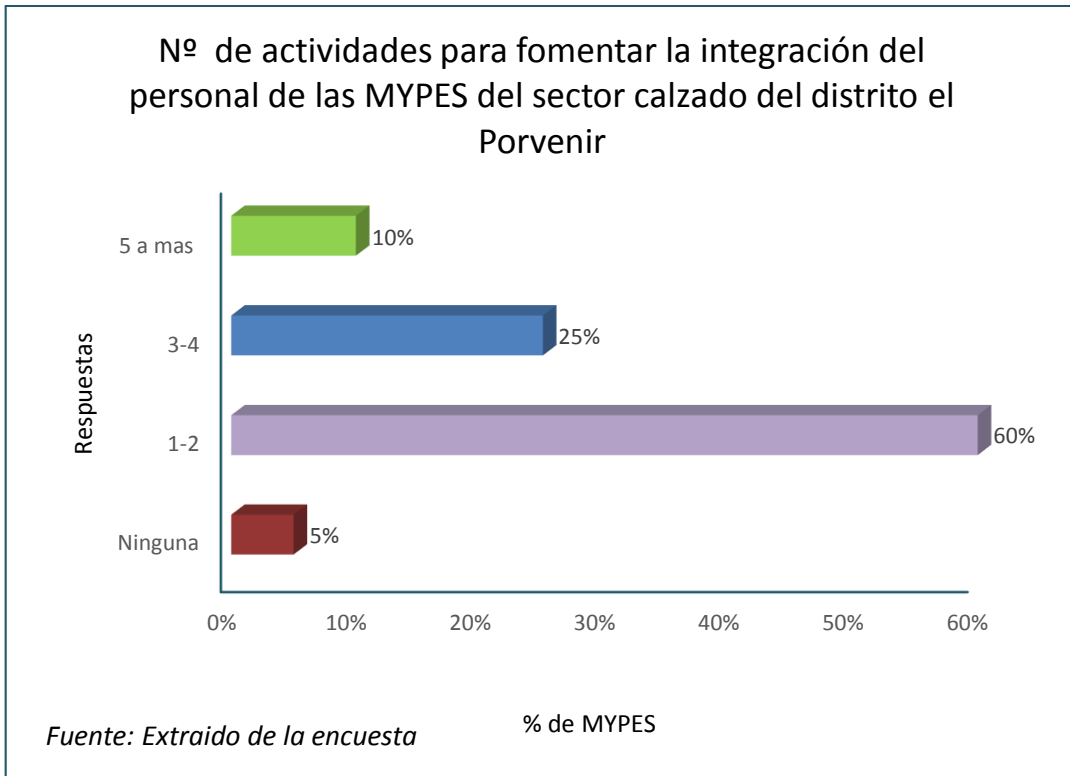
*Nota:*

De acuerdo a los resultados obtenidos el 5% nunca verifica el inventario de productos terminados, siendo un porcentaje menor; el 45% de las MYPES verifican de 2 a 4 veces por año el inventario de productos terminados, siendo el porcentaje predominante.

Así mismo el 35% de MYPES verifica el inventario de productos terminados de 2 a 4 veces por mes.

Y por último el 15% de MYPES verifica el inventario de productos terminados semanalmente, siendo un porcentaje mínimo.

**FIGURA Nº 15**



*Nota:*

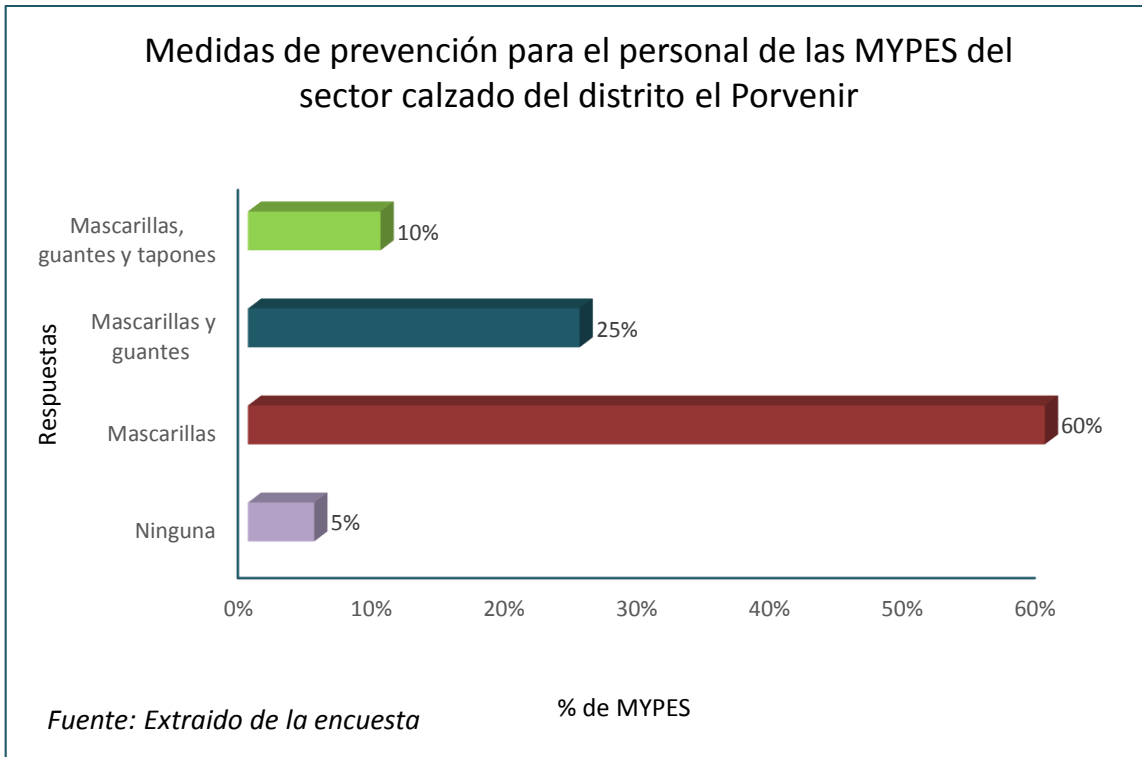
Según los resultados obtenidos el 5% de las MYPES del sector calzado no realiza ninguna actividad para fomentar la integración del personal, siendo un mínimo porcentaje.

Mientras que el 60% de MYPES realiza 1 a 2 actividades para fomentar la integración del personal como agasajos por el día del trabajador y Navidad.

El 25% de las MYPES realiza de 3 a 4 actividades para fomentar la integración del personal como agasajos por el día del trabajo, por el día de la madre, del padre y por Navidad.

Por último el 10% de las MYPES realiza de 4 a MÁS actividades para fomentar la integración del personal como reuniones cada dos meses para escoger al mejor empleado, también agasajo por Navidad y el día del trabajo.

**FIGURA N° 16**



**Nota:**

De acuerdo a los resultados obtenidos el 5% de las MYPES no tienen ninguna medida de protección para el personal, mientras que el 60% de las MYPES solo tienen mascarilla como medida preventiva.

Así mismo el 25% de las MYPES tienen como medidas preventivas, mascarillas y guantes.

Por ultimo solo el 10% de MYPES tiene mascarillas, guantes y tapones como medidas preventivas para el personal.

**TABLA N° 1*****Comentario sobre el control de la cadena de suministro de las MYPES del sector calzado del distrito el Porvenir***

<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Nº DE MYPES DE CALZADO</b>	<b>%</b>
<b>Eficiente</b>	18	30
<b>Regular (en proceso)</b>	29	48
<b>Deficiente</b>	13	22
<b>Total</b>	60	100

*Fuente: Extraído de la encuesta*

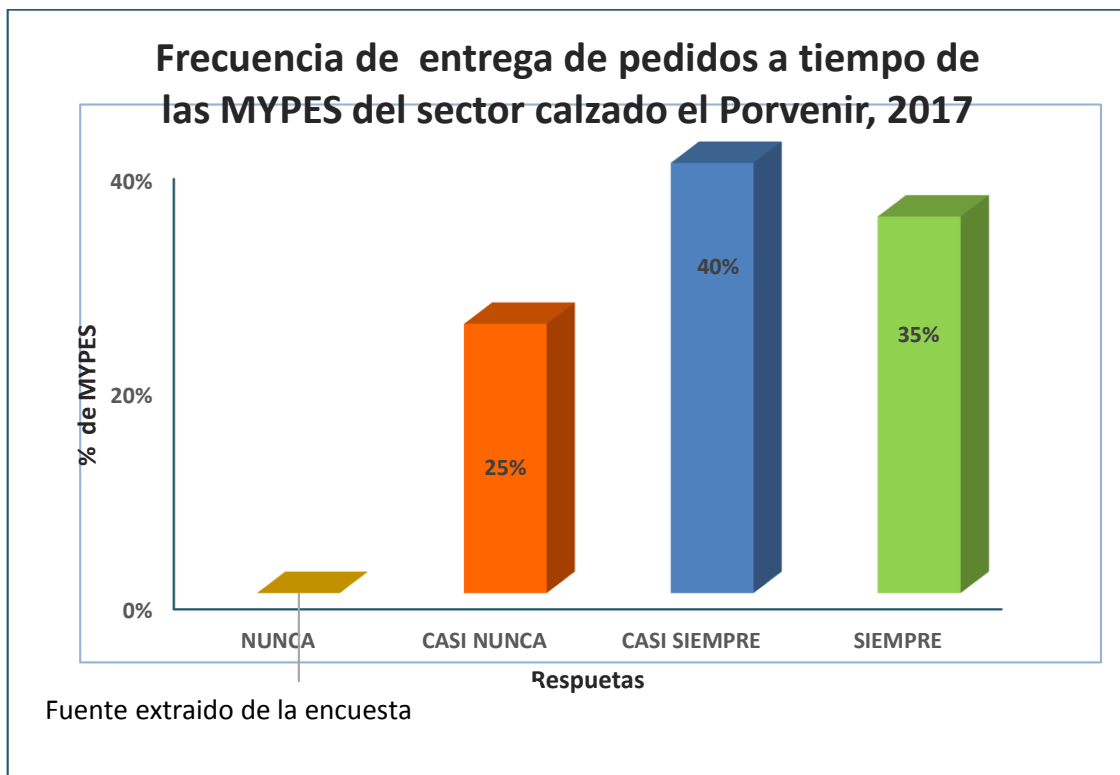
*Nota:*

En atención al análisis, según los resultados obtenidos de la encuesta nos muestra que en un 48% de las MYPES del sector calzado del distrito el Porvenir, tienen un control interno de la cadena de suministro regular (en proceso), 30% de control interno eficiente y un 22% de control interno deficiente, porque el 48% de MYPES tiene un control interno tales como: registro de ventas, evaluación y capacitación al personal, actividades que fomenten la integración del personal, verificación de productos terminados, pero aún falta control interno en el área de ventas.

Asimismo seguido con un porcentaje de 30% tenemos como resultado un control interno de la cadena de suministro Eficiente, porque estas MYPES tienen un control interno tanto para el personal, como para proveedores y clientes y finalmente encontramos al nivel denominado deficiente con 22%, donde estas MYPES carece de un eficiente control interno, donde no tienen políticas establecidas.

### 3.2 Determinación del nivel de servicio y ventas a partir del control interno de las MYPES, del sector calzado del distrito del Porvenir, 2017.

FIGURA N° 19



*Nota:*

Según los resultados obtenidos, el 35% de las MYPES del sector calzado entregan siempre a tiempo sus pedidos, teniendo un buen nivel de servicio a sus clientes, el 40% de las MYPES casi siempre entregan sus pedidos a tiempo.

Por consiguiente el 25% de MYPES del sector calzado nunca entregan sus pedidos a tiempo, teniendo un mal servicio a sus clientes.



**TABLA N° 2:***Ventas y devoluciones de las MYPES DE Calzado del distrito el Porvenir del 2017.*

<b>N° DE MYPES</b>	<b>Ventas (Docenas)</b>	<b>Devolución</b>	<b>N° DE MYPES</b>	<b>Ventas (Docenas)</b>	<b>Devolución</b>
1	6800	10	31	1400	35
2	2200	50	32	1100	16
3	1600	60	33	850	65
4	1200	80	34	650	52
5	7200	50	35	2200	12
6	1100	48	36	950	8
7	1500	62	37	2200	32
8	2300	80	38	1300	20
9	5800	30	39	1400	35
10	2800	140	40	1100	16
11	2200	50	41	850	72
12	3800	20	42	700	52
13	2200	52	43	2450	12
14	5200	12	44	2200	8
15	1400	8	45	5200	32
16	1100	32	46	1400	35
17	850	20	47	1100	35
18	1500	35	48	2600	16
19	1700	16	49	2200	72
20	2950	72	50	3800	52
21	2800	52	51	2200	14
22	2200	12	52	2800	8
23	3800	15	53	1400	32
24	2200	32	54	1000	20
25	5200	20	55	670	60
26	5600	40	56	1000	18
27	2800	24	57	2100	12
28	2200	8	58	900	4
29	3800	13	59	3100	15
30	4300	12	60	1420	21

*Nota:*

Se pudo obtener esta información de acuerdo a las notas de créditos que las MYPES nos presentaron y en caso no emitían notas de crédito, las MYPES llevan un apunte de las ventas y devoluciones.

Según el cuadro, se puede observar que las devoluciones de productos más altas en el año 2017 de las MYPES encuestadas fueron de 140 pares de zapatos.

Esta información se obtuvo del PDT 621 – Renta mensual y a través de las notas de crédito emitidas a sus clientes.

**TABLA N° 3:**

*Precisión en la entrega a clientes de las MYPES del sector calzado del distrito el Porvenir, año 2017.*

<u>Producto que el cliente recibió bien</u>
Producto que se envió

<b>N° DE MYPES</b>	<b>Ventas (Docenas)</b>	<b>Devolución</b>	<b>Entregadas en buen estado</b>	<b>Precisión de la entrega</b>
<b>1</b>	6800	10	6790	<b>99.90%</b>
<b>2</b>	2200	50	2150	<b>97.70%</b>
<b>3</b>	1600	60	1540	<b>96.30%</b>
<b>4</b>	1200	80	1120	<b>93.30%</b>
<b>5</b>	7200	55	7145	<b>99.20%</b>
<b>6</b>	1100	48	1052	<b>95.60%</b>
<b>7</b>	1500	62	1438	<b>95.90%</b>
<b>8</b>	2300	80	2220	<b>96.50%</b>
<b>9</b>	5800	30	5770	<b>99.50%</b>
<b>10</b>	2800	140	2660	<b>95.00%</b>
<b>11</b>	2200	50	2150	<b>97.70%</b>
<b>12</b>	3800	20	3780	<b>99.50%</b>

<b>N° DE MYPES</b>	<b>Ventas (Docenas)</b>	<b>Devolución</b>	<b>Entregadas en buen estado</b>	<b>Precisión de la entrega</b>
<b>13</b>	2200	52	2148	<b>97.60%</b>
<b>14</b>	5200	12	5188	<b>99.80%</b>
<b>15</b>	1400	8	1392	<b>99.40%</b>
<b>16</b>	1100	32	1068	<b>97.10%</b>
<b>17</b>	850	20	830	<b>97.60%</b>
<b>18</b>	1500	35	1465	<b>97.70%</b>
<b>19</b>	1700	16	1684	<b>99.10%</b>
<b>20</b>	2950	72	2878	<b>97.60%</b>
<b>21</b>	2800	52	2748	<b>98.10%</b>
<b>22</b>	2200	12	2188	<b>99.50%</b>
<b>23</b>	3800	15	3785	<b>99.60%</b>
<b>24</b>	2200	32	2168	<b>98.50%</b>
<b>25</b>	5200	20	5180	<b>99.60%</b>
<b>26</b>	1400	35	1365	<b>97.50%</b>
<b>27</b>	1100	16	1084	<b>98.50%</b>
<b>28</b>	850	65	785	<b>92.40%</b>
<b>29</b>	650	52	598	<b>92.00%</b>
<b>30</b>	2200	16	2184	<b>99.30%</b>
<b>31</b>	950	8	942	<b>99.20%</b>
<b>32</b>	2200	32	2168	<b>98.50%</b>
<b>33</b>	1300	20	1280	<b>98.50%</b>
<b>34</b>	1400	35	1365	<b>97.50%</b>
<b>35</b>	1100	16	1084	<b>98.50%</b>
<b>36</b>	850	72	778	<b>91.50%</b>
<b>37</b>	700	52	648	<b>92.60%</b>
<b>38</b>	2450	12	2438	<b>99.50%</b>
<b>39</b>	2200	8	2192	<b>99.60%</b>
<b>40</b>	5200	32	5168	<b>99.40%</b>
<b>41</b>	1400	35	1365	<b>97.50%</b>
<b>42</b>	1100	35	1065	<b>96.80%</b>
<b>43</b>	2600	16	2584	<b>99.40%</b>
<b>44</b>	2200	72	2128	<b>96.70%</b>
<b>45</b>	3800	52	3748	<b>98.60%</b>
<b>46</b>	2200	14	2186	<b>99.40%</b>
<b>47</b>	2800	8	2792	<b>99.70%</b>
<b>48</b>	1400	32	1368	<b>97.70%</b>

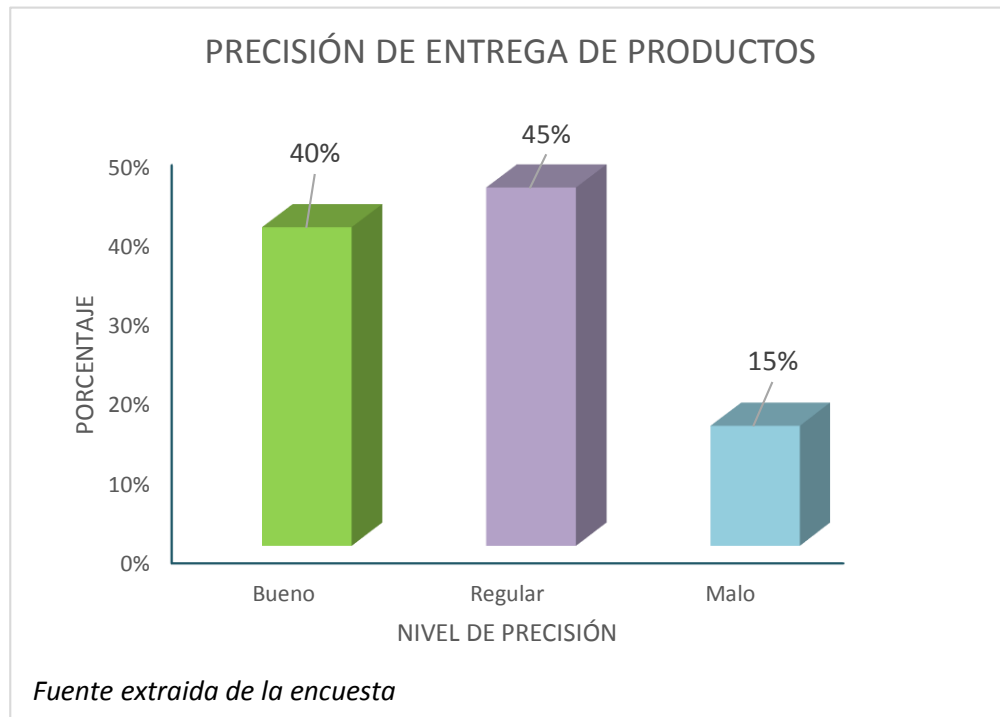
<b>49</b>	1000	20	980	<b>98.00%</b>
<b>50</b>	670	65	605	<b>90.30%</b>
<b>51</b>	5600	20	5580	<b>99.64%</b>
<b>52</b>	2800	24	2776	<b>99.14%</b>
<b>53</b>	2200	8	2192	<b>99.64%</b>
<b>54</b>	3800	11	3789	<b>99.71%</b>
<b>55</b>	4300	12	4288	<b>99.72%</b>
<b>56</b>	1000	18	982	<b>98.20%</b>
<b>57</b>	2100	12	2088	<b>99.43%</b>
<b>58</b>	900	4	896	<b>99.56%</b>
<b>59</b>	3100	15	3085	<b>99.52%</b>
<b>60</b>	1420	21	1399	<b>98.52%</b>

*Nota:*

La precisión de entrega al cliente mide la proporción en la que el cliente recibe el zapato libre de defectos, mientras más se acerque el resultado al 100% quiere decir que hay un buen servicio al cliente, debido a que los productos se están entregando en buen estado.

Se puede observar que en las MYPES del sector calzado el mayor porcentaje de precisión en la entrega de productos es 99.9% y el menor porcentaje de precisión es 90.3% de productos entregados en buen estado, quiere decir que esa empresa tuvo el 9.7% de devoluciones de productos en el año 2017.

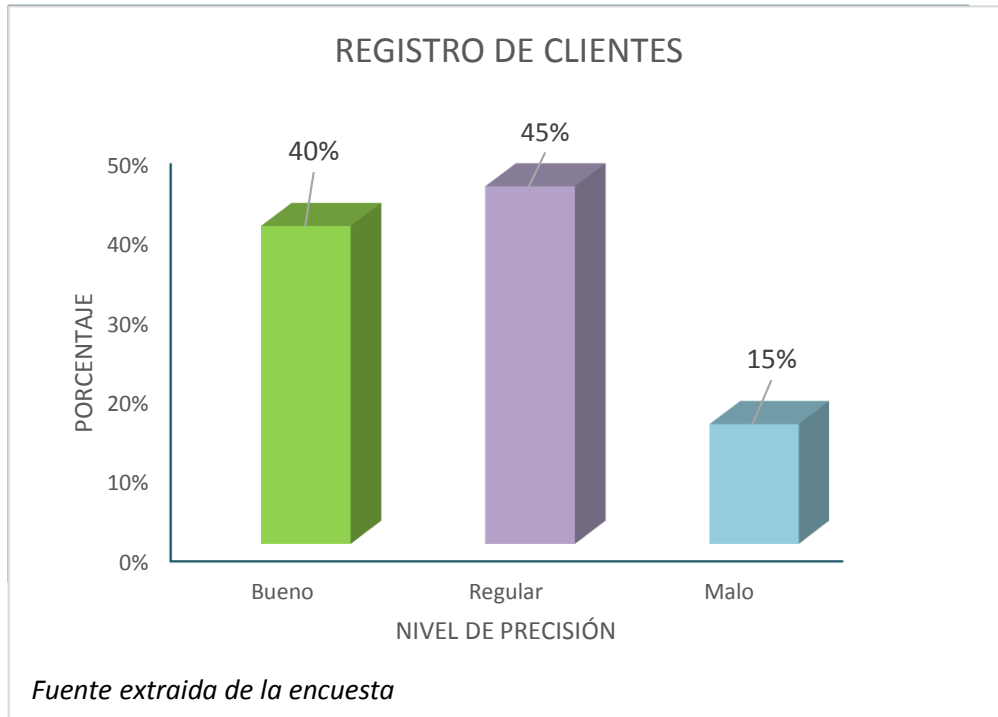
**FIGURA N° 20**



*Nota:*

Según la figura, se puede observar que el 40% de las MYPES de calzado tiene una buena precisión de entrega, debido a que está teniendo un buen control del inventario de sus pedidos teniendo un buen nivel de servicio a sus clientes, mientras que el 15% de MYPES, tiene una mala precisión de entrega, lo que podría afectar sus ventas.

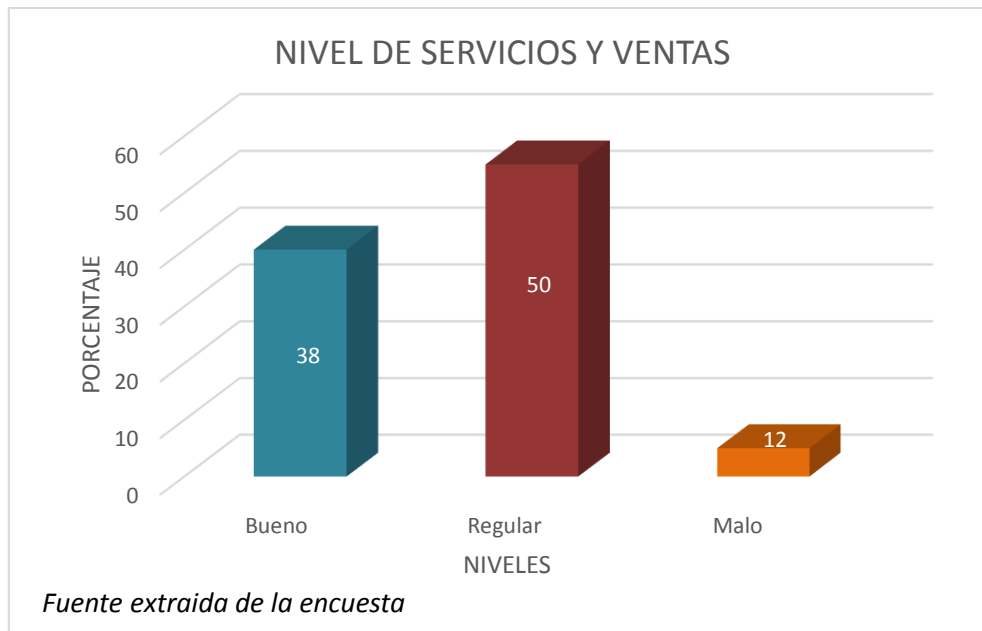
**FIGURA N° 21**



*Nota:*

Como se puede apreciar en la figura, el 60% de las MYPES, no tiene un registro de sus clientes, por lo que podría saber fidelizar a sus clientes, porque no tendrían la información del promedio de compras que este hace, mientras el 40% si lo tiene, lo que les permite tener una mejor relación con sus clientes.

**FIGURA N° 22**



*Nota:*

Como resultado de las encuestas y análisis documental (PDT 621, FACTURAS, BOLETAS, NOTAS DE CRÉDITO) se pudo conocer que existe un 40% de un buen nivel de servicio y ventas y solo un 5% de un mal nivel de servicios y ventas.

También se puede observar que el principal problema por falta de control interno es la mala gestión con proveedores, donde el 25% de las MYPES cuenta con este problema.

### 3.3 Análisis del control interno de la cadena de suministro y su incidencia en el nivel de servicio y ventas de las MYPES del sector calzado del distrito El Porvenir.

**TABLA 4:**

*Análisis del control interno de la cadena de suministro y su incidencia en el nivel de servicio y ventas de las MYPES del sector calzado del distrito El Porvenir, año 2018*

<b>Nº DE MYPES</b>	<b>Control interno de la cadena de suministro</b>	<b>Nivel de servicios y ventas</b>	<b>Observación</b>
1	Bueno	Bueno	Como se observa, de acuerdo a los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados, existe incidencia entre las variables de estudio, las MYPES que tienen un buen control interno de la cadena de suministro son las MYPES que tienen un buen nivel de servicios y ventas, el 15% de MYPES que tiene un deficiente control interno de la cadena de suministro tiene un regular nivel de servicio y ventas.
2	Bueno	Bueno	
3	Deficiente	Regular	
4	Regular (En proceso)	Regular	
5	Bueno	Bueno	
6	Regular (En proceso)	Regular	
7	Regular (En proceso)	Bueno	
8	Regular (Proceso)	Regular	
9	Bueno	Bueno	
10	Deficiente	Regular	
11	Regular (En proceso)	Regular	
12	Bueno	Bueno	
13	Regular (En proceso)	Bueno	
14	Bueno	Bueno	
15	Regular (En proceso)	Bueno	
16	Deficiente	Regular	
17	Regular (En proceso)	Bueno	
18	Regular (En proceso)	Regular	
19	Bueno	Bueno	
20	Regular(En proceso)	Regular	
21	Deficiente	Malo	
22	Regular (En proceso)	Regular	
23	Deficiente	Malo	
24	Regular (En proceso)	Bueno	
25	Bueno	Regular	
26	Regular (En proceso)	Regular	
27	Deficiente	Malo	



<b>Nº DE MYPES</b>	Control interno de la cadena de suministro	Nivel de servicios y ventas
28	Regular (En proceso)	Regular
29	Regular (En proceso)	Regular
30	Regular (En proceso)	Regular
31	Regular (En proceso)	Regular
32	Deficiente	Regular
33	Bueno	Bueno
34	Regular (En proceso)	Regular
35	Regular (En proceso)	Regular
36	Bueno	Bueno
37	Deficiente	Regular
38	Regular (En proceso)	Regular
39	Bueno	Bueno
40	Deficiente	Malo
41	Regular (En proceso)	Regular
42	Deficiente	Malo
43	Regular (En proceso)	Regular
44	Bueno	Bueno
45	Deficiente	Malo
46	Regular (En proceso)	Regular
47	Regular (En proceso)	Regular
48	Regular (En proceso)	Regular
49	Bueno	Bueno
50	Regular (En proceso)	Regular
51	Bueno	Bueno
52	Regular	Regular
53	Bueno	Regular
54	Deficiente	Regular
55	Bueno	Bueno
56	Deficiente	Regular
57	Regular	Regular
58	Regular	Bueno
59	Bueno	Regular
60	Regular	Bueno

*Nota:*

Estos resultados se obtuvieron de las encuestas realizadas y la guía de análisis documental, y con la prueba de alfa de Cron Bach, y valores de Likert, se pudo analizar la incidencia entre el control interno de la cadena de suministro y el nivel de servicios y ventas, donde cada variable está dividido por rangos (Eficiente, deficiente y regular) según los valores de Likert, en el cuadro se puede observar que al compararlos existe una incidencia entre control de la cadena de suministro y el nivel de servicios y ventas, donde el 30% de las MYPES tienen un eficiente control interno de la cadena de suministro y 40% tiene un buen nivel de servicios y ventas, también el 48% de MYPES tienen un control interno de la cadena de suministro regular y el 55% de las MYPES tienen un nivel regular servicios y ventas, mientras que el 22% de las MYPES, tienen un deficiente control interno y el 12% de las MYPES tienen un mal nivel servicios y ventas, donde las MYPES que tienen un adecuado control interno son las empresas que tienen un buen nivel de servicios y mayores ventas y las que MYPES que no tienen un adecuado control interno son las empresas que no tienen un buen nivel de servicios y ventas.

### **3.5 Contratación de Hipótesis:**

Para la presente investigación se presentó la siguiente hipótesis:

El control interno en la cadena de suministro incide de manera favorable en el nivel de servicio y ventas de las MYPES del sector calzado del distrito de El Porvenir, año 2017.

Por los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados a las MYPES del sector calzado del distrito de El Porvenir, año 2017, la hipótesis se acepta, al concluir con los objetivos generales y específicos se pudo analizar que existe incidencia favorable entre el control interno de la cadena de suministro y el nivel de servicios y ventas.

# DISCUSIÓN

#### **IV. Discusión:**

El en Perú hay una gran cantidad de micro y pequeñas empresas, y muchas de ellas son empresas familiares, es por esta razón que muchos de los empresarios que están a cargo de estas empresas no conocen la importancia del control interno en la cadena de suministro.

En esta investigación realizada a las MYPES del sector alzado del distrito el Porvenir donde se ha tenido como instrumentos la encuesta y el análisis documental se pudo determinar como factor determinante que las MYPES tienen como política de los recursos humanos, la capacitación al personal, como se aprecia en la figura 12, donde se llegó a la conclusión de que el personal de las MYPES están siendo capacitados constantemente, donde el 50% de las MYPES capacitan al personal de 3 a 4 veces al año, lo mencionado se corrobora con lo que menciona Claros y León (2012), que las políticas y prácticas de los recursos humanos incluyen la contratación, orientación, así como educación, evaluación y asesoramiento, consultoría, capacitación y acciones correctivas. El personal es un aspecto muy importante en el control interno. Son vitales para un control interno efectivo que los ejecutivos tengan una buena comprensión del control interno y que tengan las intenciones de asumir las responsabilidades.

Como segundo factor, se ha evidenciado que el 55% de MYPES según la figura N° 7 no tienen una jerarquía de autoridad bien definida, mientras que el 45% si lo tiene, por lo tanto el 55% se podría decir que no tiene una estructura organizacional

y la asignación de responsabilidad y autoridad, como menciona Miles et al. (2013), menciona que el ambiente de control es el conjunto de procesos, normas, y estructuras, que establecen la base para desarrollar el control interno de la empresa. El ambiente de control incluye la estructura organizacional, la asignación de responsabilidad y autoridad.

Con respecto a la gestión con los proveedores, según la figura N° 2 el 65% de las MYPES del sector calzado no tienen una relación de los proveedores, lo que no facilita la compra de los materiales y el 53% de las MYPES de calzado no tienen políticas para escoger a sus proveedores, tales como: precio, calidad, modo y tiempo de entrega, tal como se muestra en la figura N° 3, no se estaría cumpliendo con la Norma ISO 9001 (2008), explica que La gestión de riesgos, es parte de la estructura del control interno, y para que una empresa pueda realizar sus compras conforme a esta norma, se requiere lo siguiente:

- Se debe seleccionar los proveedores que tengan la capacidad de proporcionar productos que satisfagan a la empresa.
- La empresa debe de tener políticas para escoger a sus proveedores.
- También es importante que las empresas tenga un registro de sus proveedores, para que tengan un mayor control de ellos. Estos procedimientos ayudarán que las empresas puedan evaluar sus riesgos.

Según la figura N° 11, EL 30% de las MYPES no tiene un proceso de selección del personal, debido a que solo contratan por recomendación, por lo tanto no tendrían un buen ambiente de control al personal debido a que no cumple con lo que dice Miles et al. (2013), donde menciona que el ambiente de control incluye la estructura organizacional, la asignación de responsabilidad y autoridad, el proceso de selección, desarrollo y retención profesionales competentes.

Ambiente de control es otro factor, la frecuencia de verificación de inventario de productos terminados según la figura N° 14 el 5% nunca verifica el inventario de

productos terminados, siendo un porcentaje menor; el 65% de las MYPES verifican de 2 a 4 veces por año el inventario de productos terminados, siendo el porcentaje predominante, lo mencionado se corrobora con lo que afirma Claros y León (2012) que menciona que el inventario debe ser verificado realizando verificaciones en el almacén. Estos procedimientos ayudarán que la empresa pueda evaluar sus riesgos.

Con respecto al factor de clima laboral, según la figura N° 15 el 5% de las MYPES del sector calzado no realiza ninguna actividad para fomentar la integración del personal, siendo un mínimo porcentaje. Mientras que el 60% de MYPES realiza una a dos actividades para fomentar la integración del personal como agasajos por el día del trabajador y Navidad. El fomentar la integración son importantes para un clima laboral, y se sabe que el personal es el motor de la empresa, de igual manera Federico y Jaume (2012) mencionan que el clima laboral es un importante indicador de la vida de la empresa; un clima laboral favorable ayuda en los logros y el éxito empresarial, por el contrario un clima laboral desfavorable constituye un grave obstáculo para la ejecución de las metas empresariales

Otro factor es la entrega de pedido a tiempo, según la figura N° 17 el 35% de las MYPES del sector calzado entregan siempre a tiempo sus pedidos, teniendo un buen nivel de servicio a sus clientes, el 40% de las MYPES casi siempre entregan sus pedidos a tiempo. Según la figura N° 14 el 35% de MYPES verifica el inventario de productos terminados de 2 a 3 veces por mes, es decir que la empresas que verifican el inventario de productos terminados, son las que entregan sus pedidos a tiempo, como menciona Acosta (2012), en la actualidad se debe considerar establecer un sistema de integración y optimización de la cadena de suministro, verificando el inventario lo cual permitirá que se reduzca los tiempos de entrega de pedidos, e incrementará el nivel de indicadores claves de desempeño.

Como último factor analizado es la relación de la cadena de suministro con el nivel de ventas, de acuerdo a la tabla N° 4 existe relación directa moderada entre las variables de estudio, las MYPES que tienen un buen control interno de la cadena de suministro son las MYPES que tienen un buen nivel de servicios y ventas, esto se

revalida con el estudio de Urett (2010, p. 72). Los componentes de la cadena de suministros asociados a las entregas a tiempo y a las órdenes, tienen una influencia directa sobre las ventas. Los componentes de la cadena de suministros asociados a las entregas a tiempo y a las órdenes, tienen una influencia directa sobre las ventas. Los componentes asociados a un adecuado clima laboral, buena gestión con proveedores, jerarquía bien definida resultaron tener efectos directo sobre el nivel de servicio

# CONCLUSIONES



## **V. CONCLUSIONES:**

Después de la investigación realizada a las MYPES del sector calzado del distrito El Porvenir, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se identificó que el control interno incide de manera favorable en nivel de servicios y ventas de las MYPES, debido a que un buen control de proveedores, un adecuado clima laboral y un control en el proceso productivo y en el inventario, disminuye las devoluciones de productos, los pedidos son entregados a tiempo porque hay una mejor planificación por lo tanto el servicio al cliente mejora y el nivel de ventas aumenta.
2. Con los instrumentos de recolección de datos se determinó que las MYPES del sector calzado del distrito el Porvenir, no tienen un control interno adecuado de la cadena de suministro, teniendo varios problemas como mala gestión con proveedores, comunicación ineficiente, falta de planificación en el proceso de producción, devolución de productos, inadecuado proceso de selección del personal y falta de evaluación al personal.
3. Se identificó que el nivel de servicio y ventas de las MYPES de calzado del distrito El Porvenir es regular, debido a que existe devoluciones de productos, no tienen un registro de sus clientes, lo que ocasiona que el servicio al cliente no sea el más adecuado.
4. Se planteó la propuesta de un sistema de control interno de la cadena de suministro para las MYPES del sector calzado del distrito el Porvenir, donde se realizará charlas sobre cómo mejorar el ambiente de control interno, evaluación de riesgos, el servicio al cliente.

# **RECOMENDACIONES**

## **VI. Recomendaciones:**

1. Se recomienda a los empresarios de las micro y pequeñas empresas constituir una matriz de evaluación y selección de proveedores, para que puedan obtener materiales de según la empresa requiera.
2. Se sugiere a los empresarios incluir un registro de las asistencia, tardanza e inasistencia del personal, esto determinara si se cumple a la hora de llegada establecida.
3. Las empresas deben evaluar y supervisar a su personal, para poder saber cuáles son las deficiencias y mediante la capacitación se pueda mejorar y así mejorar el servicio al cliente.
4. Las MYPES deben añadir actividades de control tales como: verificación de productos terminados, comunicación eficiente con el personal, archivo de documentos, gestión de proveedores.
5. Se debe introducir un registro de los clientes para conocer más sobre sus necesidades y tener la información adecuada donde ser podrá saber cuáles son los pedidos que más realizan y así también poder enviar información sobre promociones u oferta que tenga la empresa.

# PROPUESTA

## **VII. PROPUESTA:**

### **7.1 Fundamentación:**

Como se ha demostrado en la investigación que por la falta del control interno de la cadena de suministro las MYES tiene muchos problemas tales como mala gestión con proveedores, comunicación Ineficiente de la información, falta de planificación en el proceso de producción, falta de atención al personal y como consecuencia de esto existe devoluciones de productos lo que provoca que haya una mala atención al cliente y por lo tanto las ventas pueden disminuir.

Ante esta situación se busca que la propuesta planteada contribuya a mejorar el control interno de la cadena de suministro mediante charlas informativas, capacitaciones.

#### **7.1.2 Objetivo General:**

Promover el sistema de control interno de la cadena de suministro a las MYPES del sector calzado del distrito el Porvenir como impulsor de crecimiento.

#### **7.1.3 Objetivo específicos:**

- Explicar a los empresarios de las MYPES del sector calzado del distrito el Porvenir la importancia de un sistema de control interno de la cadena de suministro.
- Realizar una feria donde los empresarios puedan comentar sobre los controles que pusieron a sus empresas y como esto ha influenciado en sus ventas, además dar a conocer sus productos.

#### **7.1.4 Estrategias:**

##### **Objetivo 1:**

- **Etapa 1:** Generar una base de datos de las MYPES de calzado del Porvenir.

- **Etapa 2:** Visitar a las MYPES para invitarlos a las charlas informativas.
- **Etapa 3:** Coordinar una reunión con CITE de cuero y calzado para que en sus instalaciones se realicen las reuniones.
- **Etapa 4:** Realización de las charlas

**Objetivo 2:**

- Realización de una feria del calzado.

**7.1.5 Recursos:**

**7.1.5.1 Humanos:**

- Conformado por expositores relacionados al tema.
- Empresario de las MYPES con sus trabajadores

**7.1.5.2 Materiales:**

- Lapiceros, fólderres
- Folletos informativos

**7.1.5.3 Equipos:**

- Laptop
- Proyector multimedia

**7.1.5.4 Infraestructura:**

- Las charla se darán en las instalaciones del CITE de cuero y calzado.

7.1.6 Desarrollo de estrategias

Tabla 7.1

*Diagrama de las actividades a desarrollar*

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	TIEMPO
-------------	-------------	---------------	--------

Generar una base de datos de las MYPES de calzado del Porvenir.	Investigador	Encuestadores contratados	1 mes
Visitar a las MYPES para invitarlos a las charlas informativas.	Investigador	Encuestadores contratados	1 mes
Coordinar una reunión con CITE de cuero y calzado para que en sus instalaciones se realicen las reuniones.	Investigador	Empresarios de las MYPES del sector calzado del distrito el Porvenir. Municipalidad el Porvenir	2semanas
Realización de las capacitaciones	Especialistas en los temas de control interno, cadena de suministros y ventas.	Empresarios y trabajadores de las MYPES del sector calzado del distrito el Porvenir.	6 meses
Planificación de la Feria del calzado	Investigador Municipalidad el Porvenir	Empresarios de las MYPES del sector calzado del distrito el Porvenir. Municipalidad el Porvenir	6 meses

#### 7.1.7 Descripción de actividades:

- Actividad N° 1:  
Generar una base de datos de las MYPES de calzado del Porvenir.

Para poder realizar esta base de datos, se necesitará la información con la que cuenta la municipalidad del Porvenir de ferias o programas anteriores, después de recopilar esta información se actualizará la base de datos a través de visitas a la MYPES de calzado, obteniendo la siguiente información:

- Nombre de la empresa
  - Nombre del dueño
  - RUC
  - Dirección de la empresa
  - N° de trabajadores
  - Teléfono
- 
- Actividad N° 2:  
Visita a las empresas para invitarlos a la charla  
Se realizará visitas a las MYPES de calzado donde se les persuadirá a asistir a las charlas, dándoles invitaciones a cada empresario y trabajador de la organización.
- 
- Actividad N° 3:  
Coordinar una reunión con CITE de cuero y calzado para que en sus instalaciones se realicen las reuniones.  
Donde nos reuniremos con el encargado de CITE de cuero y calzado, donde se realizará un convenio con el CITE para que nos pueda brindar espacios para que se realicen las capacitaciones.
- 
- Actividad N° 4:  
Realización de las capacitaciones  
Para que se lleve a cabo las capacitaciones, se deben considerar los siguientes aspectos.
    - La convocatoria será para todos los empresarios y trabajadores.
    - Las capacitaciones se realizarán 6 veces al año



- Se realizará un registro de los empresarios que asistieron, donde se le otorgará un certificado por sus participación.
- Estas capacitaciones serán de 20 personas

#### 7.1.6 Cronograma de capacitaciones:

Implementación del Plan de capacitación a trabajadores y empresarios de las MYPES del sector calzado del distrito el Porvenir.

Tabla 7.2

#### *Cronograma de capacitaciones y reuniones*

<b>MES</b>	<b>ÁREAS</b>	<b>CAPACITACIONES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Enero</b>	Administrativa	Programa sobre el control interno de la cadena de suministro	Especialista en el tema
<b>Marzo</b>	Logística	Conferencia sobre gestión y relación con proveedores	Especialista en el tema
<b>Mayo</b>	Recursos humanos	Taller sobre un adecuado clima laboral	Especialista en el tema
<b>Julio</b>	Producción	Seminario sobre el control de inventario	Especialista en el tema
<b>Setiembre</b>	Ventas	Conferencia sobre cumplimiento en el servicio al cliente	Especialista en el tema

---

<b>Noviembre</b>	Administrativa	Programa sobre cumplimientos y logros	Especialista en el tema
------------------	----------------	---------------------------------------	-------------------------

---

Nota:

La tabla 7.2 muestra un listado de las capacitaciones que se desarrollaran a los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa.

- Actividad N° 5: Realización de la feria de calzado

Para realizar esta feria se debe tener en cuenta lo siguiente:

**Fecha de realización:**

La feria de calzado se llevará a cabo 2 veces al año, la primera feria se realizará en el mes de mayo y la segunda feria se llevará a cabo en el mes de Noviembre.

**Duración:**

La duración de la feria será 1 semana de lunes a sábado de 9:00 am a 6:00 pm.

**Ingreso:**

El ingreso será libre para todas las personas.

# REFERENCIAS

## VIII. REFERENCIAS

- Alejandro Jáuregui (2001). Control interno de los procesos del servicio al cliente. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-procesos-servicio-cliente/>
- Antonio Colom Gorgues (2015). Guía básica y ejercicios prácticos para la gestión empresarial. España. Cat y cas.
- Chopra S. y Meindl P. (2008). Administración de la cadena de suministro (3era ed.) México: Pearson.
- Claros y León (2012). El control interno como herramienta de gestión y evaluación. Perú: Instituto Pacifico.
- Coopers & Lybrand (1997). Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- De la calle (2015) “La integración de la cadena de suministro como herramienta competitiva: en la industria manufacturera del país Vasco”. Recuperado de <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=71156>
- Flores Juan (2004). Medición de la efectividad de la cadena de suministro. México: Panorama Editorial.
- Páez (2014). “Propuesta de mejora para la cadena de suministro y la competitividad en el sector del calzado colombiano”. Recuperado de <http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/80469.pdf>
- Renata P. Couso (2005). Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente. España: Ideas propias Editorial.
- Ronald H. Ballou (2004). Logística Administración de la cadena de suministro (5ta ed.). México: Pearson Educación.

Urett (2010) “Cadena de suministro, nivel de servicio y ventas de una empresa venezolana: un análisis de ruta”. Recuperado de <http://159.90.80.55/tesis/000150287.pdf>

Yupanqui Núñez (03 de octubre 2015). Industria del calzado mueve unos 30 millones de soles al mes en la Libertad. La República.

Zeron, Mendoza, Quevedo (2013) “Ventaja competitiva de la cadena de suministro: Alianzas, asimetrías organizativas y conflictos”. Recuperado de [file:///C:/Users/USE/Downloads/DialnetVentajaCompetitivaDeLaCadenaDeSuministros-4721477%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/USE/Downloads/DialnetVentajaCompetitivaDeLaCadenaDeSuministros-4721477%20(5).pdf).

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 01

### Encuesta

Empresa:

Nombre y apellido del entrevistado:

Cargo:

Dirección:

Instrucciones: El presente cuestionario se está realizando con el fin de recolectar información acerca del control interno de la cadena de suministro en el nivel de servicio y ventas de las MYPES del sector calzado del distrito del Porvenir, lea cuidadosamente cada una de ellas y elija la respuesta que mejor convenga. Por favor solo de una respuesta y no deje ninguna en blanco.

Preguntas	SI	NO	COMENTARIO
1. ¿Se Lleva un registro de sus ventas?			
2. ¿Se lleva una relación de los proveedores?			
3. ¿Existe política para escoger a los proveedores?			
4. ¿Archiva sus documentos de compra y venta?			
5. ¿Existe un presupuesto?			
6. ¿Se realizan copias de seguridad de documentos importantes?			
7. ¿Se cuenta con una jerarquía de autoridad bien definida?			
8. ¿Se lleva un registro de las asistencias e inasistencias del personal?			

9. ¿Comunica el operario al supervisor con anticipación si va a faltar?			
10. ¿Se efectúan evaluaciones al personal?			

11.- ¿Qué proceso sigue para la selección del personal?

- a) Solo contrata por recomendación
- b) Entrevista
- c) Recepción de cv, entrevista
- d) Definir perfil del candidato, recepción de cv, entrevista

12.- ¿Cuántas capacitaciones se realizan al año?

- a) Ninguna
- b) 1 a 2
- c) 3 a 4
- d) 5 a mas

13.- ¿Con que frecuencia supervisa el proceso productivo?

- a) Nunca
- b) De 2 a 4 veces al año
- c) De 2 a 3 veces al mes
- d) Todas las semanas

14.- ¿Con que frecuencia se verifica el inventario de productos terminados?

- a) Nunca
- b) 1 vez al mes
- c) 2 veces al mes
- d) Semanal

15. ¿En el año cuantas actividades realiza para fomentar la integración de su personal y favorezca el clima laboral?

- a) Ninguna
- b) 1-2
- c) 3-4

16.- ¿Con que medidas de prevención cuenta la empresa para los trabajadores?

- a) Ninguna
- b) Mascarillas
- c) Mascarillas y guantes



d) 5 a mas

d) Mascarillas, guantes y tapones

17.- ¿Con que frecuencia entrega sus pedidos a tiempo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) Casi siempre
- d) Siempre

18.- ¿Con que frecuencia entrega sus productos en buen estado?

- a) Nunca
- b) Frecuentemente
- c) Casi siempre
- d) Siempre

19.- ¿Cuántas devoluciones de productos ha tenido al mes?

---

20.- ¿Tiene un registro de sus clientes?

---

21.- ¿En qué mes ha tenido mayores ventas y cuanto ha sido?

---

22.- Comparado con el año anterior, ¿sus ventas aumentaron?

---

## ANEXO Nº 2:

Nota:

MARTE 12			
Reosa	2	occ	Aplanto
Laura	2	occ	Aplanto
Estelita	3	occ	Aplanto
Ely	5	occ	Aplanto
Florencia	4	occ	Aplanto
Custodio	2	occ	lateral
Cristian	1	occ	Completo
Cristian	1	occ	Aplanto
Marijilla	3	occ	lateral
Zaira	2	occ	Aplanto
Joselito	2	occ	lateral
Pablo	3	occ	Aplanto
Bianca	1	occ	Aplanto
Ely	1	occ	lateral
Yeni	2	occ	Aplanto
Carlos	2	occ	Aplanto
Valdemar	1	occ	Completo
Osbaldo	3	occ	Aplanto
Miguel	1	occ	Aplanto
Franklin	1	occ	lateral
Daniel	6	occ	Aplanto
Marijilla	1	occ	Aplanto
Roby	1	occ	lateral
Laura	2	occ	lateral
Winter	2	occ	lateral
Ely	1	occ	Aplanto
Valdemar	2	occ	Completo
Mario	3	occ	Aplanto
Osbaldo	1	occ	Aplanto
Yeni	2	occ	Aplanto
Violeta	2	occ	Aplanto
RAFO	2	occ	lateral
DALILA	3	occ	Aplanto
			9
			240
CONTADO: 79.5			
CREDITO: 240			
319.5			

Las empresas que se encuentran en el régimen de rus no presentan estados financieros es por eso que para tener un control registran sus ventas en un cuaderno.

Nota:

Aquí podemos ver los pedidos de calzados registrados en un cuaderno.

Jueves 12 DE ABRIL OCC			
3	occ	lateral	Recher y se
1	occ	Aplanto	Heladio
4	occ	Aplanto	lateral
1	occ	lateral	crucicua
2	occ	Completo/Aplanto	Heladio
Mario	1	occ	lateral
Custodio	1	occ	lateral
Maria	2	occ	Aplanto
Yeni	4	occ	lateral
Ely	3	occ	Aplanto
Yeni	1	occ	Aplanto
Custodio	1	occ	Aplanto
Ely	1	occ	lateral
Bianca	5	occ	Aplanto
Mario	5	occ	lateral
Osbaldo	4	occ	Aplanto
Marijilla	4	occ	lateral
Daniel	6	occ	Aplanto
Mario	1	occ	Aplanto
Violeta	3	occ	Aplanto
Ely	1	occ	Aplanto
Patromelos	1	occ	lateral
Yeni	2	occ	Aplanto
Winter	3	occ	Completo
Daniel	5	occ	Aplanto
DALILA	1	occ	lateral
Cristian	2	occ	Completo
Franklin	5	occ	Completo
Joselito	2	occ	lateral
Ely	1	occ	lateral
Yeni	1	occ	Aplanto
Daniel	3	occ	Aplanto
Zaira	1	occ	Aplanto

ANEXO 3:

<b>FSHOES SAC</b> <b>ESTADO DE RESULTADO</b> <b>Por el año terminado al 31 de Diciembre del 2017</b> <b>(Expresado en Nuevos Soles)</b>	
Ventas netas	590,004
Costo de ventas	433.462
<b>Utilidad bruta</b>	<b>156,542</b>
Gastos de venta	57,007
Gastos de administración	38,391
<b>Utilidad operativa</b>	<b>61.144</b>
Gastos financieros	10.009
Ingresos financieros gravados	
Otros ingresos gravados	
Otros ingresos no gravados	
Gastos diversos	
Resultado antes de <del>part.</del> Utilidad	51,135
Distribución legal de la renta	
Resultado antes del impuesto a la renta	51,135
Impuesto a la renta	5.114
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>46,021</b>

**NOTA:**

Para determinar el nivel de servicio y ventas solicitamos a las MYPES del sector calzado del distrito el Porvenir el estado de resultados para comparar las ventas de las MYPES estudiadas.

## FSHOES SAC

### ESTADO DE RESULTADOS

	Montos		Variación Abs.	Variación Ref.
	2017	2016	S/.	%
Ventas netas	590,004	779,103	-189,099	-32
Costo de ventas	433,462	588,655	-155,193	-36
Utilidad bruta	156,542	190,448	-33,906	-22
Gastos de venta	57,007	87,992	-30,985	-54
Gastos de administración	38,391	48,725	-10,334	-27
Utilidad operativa	61,144	53,731	7,413	12
Gastos financieros	10,009	16,309	-6,300	-63
Gastos diversos			0	
Resultado antes de <del>part.</del> Utilidad		20		
Distribución legal de la renta	51,135	37,402	13,733	27
Resultado antes del impuesto a la renta	51,135	37,402	13,733	27
Impuesto a la renta	5114	10,478		-105
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>46,021</b>	<b>26,924</b>	<b>19,097</b>	<b>41</b>

**NOTA:**

En este cuadro se puede observar la comparación de las ventas y resultado del ejercicio del año 2016 y 2017 de la empresa FCHOES, donde se puede apreciar que ha disminuidos sus gastos de ventas en un 54% y su utilidad aumentó en un 41%.

ANEXO N° 4 VISITAS:





Nota: Libro diario

DE LOS INGRESOS Y EGRESOS		VISION del Folio N. 66	
		592,955.22	592,955.22
	10 Caja Bancos	8,665.00	✓
	42 Clientes		4,865.00 ✓
	40 Ingresos por pag	660.40	✓
	41 Rem. por pagon	7,880.00	✓
	42 Proveedores	250.00	✓
	46 c. por pagar div		900.00 ✓
	10 Caja Bancos		3,790.40 ✓
31	12 Por las ventas del mes	610,510.62	610,510.62
		- 31-12-17 -	
	12 Clientes	15,875.00	✓
	121 Facturas por cobrar		
	70 Ventas		15,875.00 ✓
	704 Presentacion de S		
		- 31-12-17 -	
	12 Por las compras del mes		
	92 gastos Admin	4,355.57	✓
	929 otros Gastos		
	93 Gastos de ventas	5,318.45	✓
	934 otros Gastos		
	42 Proveedores		967
		- 31-12-17 -	
	Dr Produccion pila	93 Gastos de ventas	8,461.40 ✓
		931 Sueldo 5,950.00	
		932	



## MATRIZ DE VALIDACIÓN

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: Control interno de la cadena de suministro y su incidencia en el nivel servicios y ventas de las MYPES del sector calzado del distrito El Porvenir, año 2017

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	Opción es de respuestas	COHERENCIA ENTRE LAS VARIABLES -		COHERENCIA ENTRE VARIABLES -		COHERENCIA ENTRE INDICADOR -	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO
Independier    Control interno de la cadena de suministro	Ambiente de control	Estructura organizativa	¿Se Lleva un registro de sus ventas?	Respuestas cerradas						
		Asignación de responsabilidades	¿Cuenta con un manual de funciones?							
		Competencia profesional	¿De que manera realiza la selección del personal?							
	Evaluación de riesgos	Procedimientos	¿Realiza capacitaciones al personal? ¿Cuántas capacitaciones se realizan al año? ¿Se lleva un expediente de los proveedores? ¿Existe politica para escoger a los proveedo ¿Cuántas veces ha cambiado de proveedor en este año? ¿Existe un reporte semanal de ventas?	Respuestas cerradas						
	Actividades de control		Rotación del perso Verificación		¿Existe rotación del personal? ¿Existe un presupuesto? ¿Con que frecuncia se verifican el inventario					
	Información y comunicación	Comunicación	¿El personal conoce la misión visión y objetivos de la empresa? ¿Se hacen copias de seguridad de documentos importantes?	Respuestas cerradas						
		Información								

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	Opciones de respuestas	COHERENCIA ENTRE LAS VARIABLES -		COHERENCIA ENTRE VARIABLES -		COHERENCIA ENTRE INDICADOR -	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Supervisión	Evaluación	¿Con que frecuencia supervisa cada etapa del proceso productivo?	Respuestas cerradas						
			¿Se efectúan evaluaciones al personal?							
Nivel de servicios y ventas	Servicios	Precisión de entregas a tiempo	¿Con que frecuencia entrega sus pedidos a tiempo?	Respuestas cerradas						
			¿Con que frecuencia entrega sus productos en buen estado?							
			¿Cuántas devoluciones ha tenido al mes?							
			¿Sus ventas aumentaron?	Respuestas abiertas						
Ventas	Ventas	¿Cuántas ventas ha tenido al mes?								

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: \_\_\_\_\_

GRADO ACADÉMICO: \_\_\_\_\_

FECHA DE REVISIÓN:

\_\_\_\_\_

FIRMA DEL EVALUADOR



Base de datos:

**ALFA DE  
CRONBACH**

III. CONTROL INTERNO DE LA CADENA DE SUMINISTRO																	
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL 1
1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	4	3	4	3	4	41
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	35
3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	21
4	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	27
5	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	4	4	3	3	37
6	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	25
7	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	1	29
8	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	35
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	35
10	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	23
11	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	25
12	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	35
13	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	29
14	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	35
15	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	2	2	1	2	27
16	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	29
17	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	33
18	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	2	2	2	28
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	34
20	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	27
21	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	4	4	3	3	34

22	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	24
23	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	1	29
24	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	34
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	35
26	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	25
27	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	26
28	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	34
29	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	28
30	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	34
31	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	2	2	1	2	26
32	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	32
33	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	33
34	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	2	2	2	29
35	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	33
36	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	26
37	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	3	3	32
38	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	24
39	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	31
40	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	32
41	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	34
42	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	25
43	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	26
44	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	34
45	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	28
46	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	35
47	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	1	27
48	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	3	2	2	31
49	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	34

50	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	2	2	2	28
51	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	33
52	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	1	2	28
53	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	30
54	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	35
55	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	2	2	2	27
56	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	32
57	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	28
58	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	33
59	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	2	2	2	28
60	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	33

V. NIVEL DE SERVICIO Y VENTAS					
17	18	19	TOTAL 2	NIVEL 1	NIVEL 2
4	4	2	8	Bueno	Bueno
3	3	2	6	Bueno	Bueno
3	3	1	6	Malo	Bueno
2	3	2	5	Regular	Regular
4	4	1	8	Bueno	Bueno
3	2	1	5	Regular	Regular
3	3	1	6	Regular	Bueno
4	3	1	7	Bueno	Bueno
4	3	1	7	Bueno	Bueno
2	3	2	5	Malo	Regular
3	3	1	6	Regular	Bueno
4	3	2	7	Bueno	Bueno

2	3	1	5	Regular	Regular
4	3	2	7	Bueno	Bueno
3	3	1	6	Regular	Bueno
2	3	1	5	Regular	Regular
3	3	1	6	Regular	Bueno
2	3	2	5	Regular	Regular
4	3	1	7	Bueno	Bueno
4	4	2	8	Regular	Bueno
3	3	2	6	Bueno	Bueno
3	3	1	6	Malo	Bueno
2	3	2	5	Regular	Regular
4	4	1	8	Bueno	Bueno
3	2	1	5	Bueno	Regular
3	3	1	6	Regular	Bueno
4	3	1	7	Regular	Bueno
4	3	1	7	Bueno	Bueno
2	3	2	5	Regular	Regular
3	3	1	6	Bueno	Bueno
4	3	2	7	Regular	Bueno
2	3	1	5	Regular	Regular
4	3	2	7	Regular	Bueno
3	3	1	6	Regular	Bueno
2	3	1	5	Regular	Regular
3	3	1	6	Regular	Bueno
2	3	2	5	Regular	Regular
4	3	1	7	Malo	Bueno
4	4	2	8	Regular	Bueno
3	3	2	6	Regular	Bueno

3	3	1	6	Bueno	Bueno
2	3	2	5	Regular	Regular
4	4	1	8	Regular	Bueno
3	2	1	5	Bueno	Regular
3	3	1	6	Regular	Bueno
4	3	1	7	Bueno	Bueno
4	3	1	7	Regular	Bueno
2	3	2	5	Regular	Regular
3	3	1	6	Bueno	Bueno
4	3	2	7	Regular	Bueno
2	3	1	5	Regular	Regular
4	3	2	7	Regular	Bueno
3	3	1	6	Regular	Bueno
2	3	1	5	Bueno	Regular
3	3	1	6	Regular	Bueno
2	3	2	5	Regular	Regular
4	3	1	7	Regular	Bueno
2	3	1	5	Regular	Regular
3	3	1	6	Regular	Bueno
2	3	2	5	Regular	Regular

## ALFA DE CRONBACH

### CONTROL INTERNO DE LA CADENA DE SUMINISTRO

N° DE ITEMS	16
VALORES DE LIKERT	1 AL 16
MINIMO	16
MAXIMO	44
RANGO	28
N° DE NIVELES	3
AMPLITUD	9

INTERVALOS		
16	24	Malo
25	34	Regular
35	43	Bueno

### NIVEL DE SERVICIOS Y VENTAS

N° DE ITEMS	6
VALORES DE LIKERT	17 AL 18
MINIMO	2
MAXIMO	8
RANGO	6

**Alfa de Cron Bach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida**

**Numero de ítems : 19**

**Reemplazando:**

<b>SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si<sup>2</sup></b>	<b>35.65</b>
<b>Varianzas total de ítems St<sup>2</sup></b>	<b>121.92</b>
<b><math>\alpha =</math></b>	<b>0.75</b>

Baja confiabilidad > 0.25

Fiabilidad regular >0.5

Es aceptable >0.75

Es elevada >0.9

El valor obtenido de la Alfa de Cron Bach es de un 0.75 lo que nos indica que nuestro nivel de confiabilidad de la encuesta está dentro de la escala de apreciación "Aceptable"