



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Sistema de Control Interno para mejorar la eficiencia del área de Logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L., Chiclayo.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO

**AUTORES:**

Baltodano Berno, Yeimy Nathaly del Carmen (ORCID: 0000-0002-4763-6116)

Ortiz Ramos, Victor Manuel Jesús (ORCID: 0000-0002-5469-1113)

**ASESORA:**

Mg. Suárez Santa Cruz, Liliana del Carmen (ORCID: 0000-0003-2560-7768)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría

**CHICLAYO – PERÚ**

2020

## **Dedicatoria**

A mis padres, sobre todo a mi madre Maritza Berno por su amor incondicional, apoyo constante y enseñarme el camino hacia la superación; mi hermano Renato Baltodano por escucharme y brindarme una mano cuando lo necesitaba y a la familia Vallejos Saravia por acogerme como a un miembro más de su familia, impulsarme a conseguir mis sueños y metas.

### **Yeimy Nathaly del Carmen**

A mis padres, por ser los primeros en enseñarme el amor incondicional y por transmitir sus enseñanzas día a día. A ustedes padres que, con dedicación, le han dado sentido a mi vida y que, a paso firme, sigo recorriendo mis caminos.

A mi hermana, por ser parte fundamental de mi desarrollo y estar en él para recordarme que la unión nos hace invencibles.

A mis sobrinos, porque con su inocencia reconstruyeron mi corazón de niño, regalándome lecciones que llevaré siempre conmigo y dándome ese aliento en forma de sonrisas que uno necesita a diario.

### **Victor Manuel Jesús**

## **Agradecimiento**

A los profesores, por su dedicación y esfuerzo para formarnos como profesionales capaces de aportar al desarrollo del país y la comunidad.

A la Mg. Liliana Suárez Santa Cruz por su excelente labor como asesora, permitiéndonos culminar nuestra carrera satisfactoriamente.

A los directivos de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L. por brindarnos el apoyo necesario para el desarrollo de nuestra investigación.

A la universidad por impartir valores humanos para ser profesionales comprometidos con el bien común y el desarrollo del país.

A nuestros compañeros por haber compartido las aulas Vallejianas durante los cinco años, acompañarnos en momentos difíciles y disfrutar de los buenos.

**Los Autores**

## Índice de contenidos

<b>Dedicatoria .....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>iii</b>
<b>Índice de contenidos .....</b>	<b>iv</b>
<b>Índice de tablas.....</b>	<b>v</b>
<b>Índice de figuras .....</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>19</b>
3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	19
3.2. Operacionalización de variables .....	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	21
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Métodos de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos .....	25
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>26</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>77</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>80</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>82</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>83</b>
<b>ANEXOS</b>	

## Índice de tablas

Tabla 1. Dimensión 1: Entrevista realizada al gerente y contadora de la empresa sobre el Ambiente de control .....	27
Tabla 2. Dimensión 2: Entrevista realizada al gerente y contadora de la empresa sobre la Evaluación de riesgos .....	28
Tabla 3. Dimensión 3: Entrevista realizada al Gerente y contadora de la empresa sobre la Actividad de control.....	30
Tabla 4. Dimensión 4: Entrevista realizada al Gerente y contadora de la empresa sobre Sistema de Información y Comunicación .....	31
Tabla 5. Dimensión 5: Entrevista realizada al Gerente y contadora de la empresa sobre Supervisión y Monitoreo .....	32
Tabla 6. Dimensión 1: Respuesta de los cuatro colaboradores sobre el Estudio del mercado .....	36
Tabla 7. Dimensión 1: Respuesta de los cuatro colaboradores de la empresa sobre las políticas de aprovisionamiento .....	37
Tabla 8. Dimensión 1: Respuesta de los cuatro colaboradores de la empresa sobre los indicadores de gestión.....	37
Tabla 9. Dimensión 2: Respuesta de los cuatro colaboradores de la empresa sobre el Registro de mercadería .....	38
Tabla 10. Dimensión 2: Respuesta de los cuatro colaboradores de la empresa sobre la fecha de adquisición de bienes .....	39
Tabla 11. Dimensión 2: Respuesta de los cuatro colaboradores de la empresa sobre los productos de mayor demanda.....	39
Tabla 12. Dimensión 2: Respuesta de los cuatro colaboradores de la empresa sobre información de existencias.....	40
Tabla 13. Dimensión 2: Respuesta de los cuatro colaboradores de la empresa sobre el sistema de soporte tecnológico.....	41
Tabla 14. Dimensión 3: Respuesta de los cuatro colaboradores de la empresa sobre el cumplimiento de despacho .....	41
Tabla 15. Dimensión 3: Respuesta de los cuatro colaboradores de la empresa sobre los inconvenientes de realizar los requerimientos.....	42
Tabla 16. Dimensión 3: Respuesta de los cuatro colaboradores de la empresa sobre el despacho de mercadería. ....	43
Tabla 17. Ficha de cotejo.....	44
Tabla 18. Foda de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L. ....	50
Tabla 19. Cronograma de Actividades.....	75
Tabla 20. Presupuesto de la propuesta .....	76
Tabla 21. Operacionalización de la variable independiente .....	88
Tabla 22. Operacionalización de la variable dependiente .....	89

## Índice de figuras

Figura 1. Sistema hotelero Shiol .....	33
Figura 2. Módulo de Requerimientos .....	34
Figura 3. Módulo de Logística .....	35
Figura 4. Estudio de mercado.....	36
Figura 5. Políticas del aprovisionamiento .....	37
Figura 6. Indicadores de gestión .....	37
Figura 7. Registro de mercancía .....	38
Figura 8. Fecha de adquisición de bienes .....	39
Figura 9. Productos con mayor demanda.....	39
Figura 10. Información de existencias.....	40
Figura 11. Sistema de soporte tecnológico .....	41
Figura 12. Indicadores de cumplimiento de despacho .....	41
Figura 13. Inconvenientes para satisfacción de demanda.....	42
Figura 14. Planificación para despacho de mercadería .....	43
Figura 15. Formula de duración de mercaderías .....	45
Figura 16. Flujograma del proceso logístico de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L.	46
Figura 17. Organigrama de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L.....	49
Figura 18. Estructura organizacional planteado para la empresa .....	60
Figura 19. Planteamiento de las etapas.....	68
Figura 20. Registro de ingreso de mercaderías .....	69
Figura 21. Registro de salida de mercadería .....	70
Figura 22. Flujograma del proceso logístico propuesto para la empresa.....	73

## Resumen

El informe de la investigación Sistema de Control interno para mejorar la eficiencia del área de Logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L., Chiclayo, tuvo como objetivo: proponer un sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de Logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L., Chiclayo. Fue de tipo descriptiva propositiva con un diseño no experimental, bajo un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por seis colaboradores de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L., teniendo como muestra al 100% de la población; a quienes se aplicaron instrumentos de recolección de datos tales como: el cuestionario, la guía de entrevista, la lista de cotejo y la guía documental. Se obtuvo como resultados que el área de logística no cuenta con procedimientos de aprovisionamiento que le permita responder a la demanda de todas las áreas de la empresa y que, además, los trabajadores desconocen los procedimientos logísticos, originando que los filtros para el requerimiento de mercadería no sean eficientes. En este sentido se concluye que, al implementar la propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de logística, dotará de procedimientos de manejo adecuado de sus operaciones, reflejando un alto nivel de productividad y eficiencia de las actividades de la empresa.

Palabras clave: Control interno, logística y eficiencia.

## **Abstract**

The development of this researching about Internal Control System in order to improve the efficiency of the Logistics area of the Qallarix RRV EIRL company of Chiclayo, had as goal: to propose an internal control system to improve the efficiency of the Logistics area of the Qallarix RRV EIRL company of Chiclayo. It was of a descriptive propositional type with a non-experimental design, under a quantitative approach. The population consisted of seven collaborators of the Qallarix RRV E.I.R.L. company, take as a sample 100% of the population; to whom data collection instruments such as: the questionnaire, the interview guide, the checklist and the documentary guide were applied. The results were that the logistics area does not have procurement procedures that allow it to respond to the demand of all areas of the company and that. In addition, the workers are unaware of the logistics procedures, causing the filters for the merchandise requirement are not efficient. In this sense, it is concluded that by implementing the internal control design proposal to improve the efficiency of the logistics area, it will provide adequate management procedures for its operations, reflecting a high level of productivity and efficiency of the company's activities.

Keywords: Internal control, logistics and efficiency.

## I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática en España demostró que las empresas de logística presentaron gran desabastecimiento al inicio del mes de abril, todo esto a causa de la crisis del coronavirus afectando a la cuarta parte de productos que fueron demandados ya que la fábrica del mundo como lo es China, no está produciendo mercancías debido a la crisis que afronta el mundo (Efecom, 6 de marzo de 2020).

Algunos sectores han decidido aplicar planes de contingencia y han puesto en marcha nuevos fabricantes en otros países con la intención de no depender de China y tener más mercaderías en stock. Las entidades como Amazon, Fedex Express y Raminatrans tomaron la decisión de traer y enviar sus mercaderías por transporte aéreo, aunque eso afecte el costo del precio del producto, pero es lo más conveniente para el traslado de los encargos (Efecom, 6 de Marzo de 2020).

Asimismo, en Argentina, se determinó que las entidades públicas y privadas, están tentadas a cometer fraudes como es el caso de las aseguradoras y el mercado financiero, en el cual se desea transparentar y sincerar las estadísticas con el fin de construir una base de confianza. Por eso, se planeó lanzar estrategias como mejorar las prácticas en los controles de antifraude internos y externos, y protección al cliente, a través de asesoramiento técnico para cubrir posibles riesgos. Y de esta forma, proteger a las aseguradoras para consolidar el mercado y su crecimiento económico (El Cronista, 12 de Julio de 2017).

Finalmente, en Cuba, se mencionó que las fallas que se dan en el Sistema de Control Interno se deben a que los procedimientos no solo están a cargo de la persona que audita, sino también de quienes conforman la administración, ya que bajo la experiencia y conocimientos que estos tienen pueden ejecutar su trabajo de manera eficiente. Además, se detalló que los errores más comunes que impulsan a que un sistema de control interno no se ha desarrollado de manera correcta, al no brindar un buen ambiente laboral a sus colaboradores. Es decir, que se sienten ignorados o desalentados por sus demás compañeros o jefes, esto

influiría en la actitud del trabajador para cometer fraudes en contra de la empresa (Auditool, 27 de Julio de 2016).

En el contexto nacional, observamos la situación problemática en la ciudad de Lima, encontrándose que la Contraloría General de la República había asignado grupos especializados y experimentados que mediante charlas o capacitaciones exponga los alcances de la Directiva N°006-2019-CG/INTE, el cual se debió cumplir obligatoriamente por las máximas autoridades que tienen a cargo las diferentes entidades públicas y a su vez implementar la nueva guía del Sistema de Control Interno (SCI) con el propósito de mejorar la gestión pública como también su calidad de servicio y, a su vez prevenir actos de inconducta que afecten la integridad y ética de los diferentes organismos estatales (Andina, 1 de Julio 2019).

Así mismo, en la ciudad de Trujillo, se detectó deficiencias en la administración de la empresa Sedalib por parte de la auditora, quién entregó su informe acerca de los estados financieros correspondiente al año 2018, detallando el monto de pago por 100 millones de soles. También señala que ese no es el único monto que tiene esta empresa prestadora de servicio de agua y a su vez el burgomaestre provincial de Trujillo, Daniel Marcelo Jacinto, culpa a la administración anterior ya que no hubo una buena elaboración de los contratos (La República, 7 de setiembre de 2019).

Por último, el Contralor General de la República del Perú, Nelson Chack, reiteró que la corrupción es el factor principal de los daños económicos que atraviesa nuestro país, la Contraloría ha pedido la recuperación de 1,400 millones de dólares por el perjuicio económico al estado, debido a los diferentes casos de corrupción, de lo cual solo se ha recuperado 14 millones de dólares en estos últimos 10 años. También mencionó que el 3% de entidades cumplen con implementar el Control Interno mientras que el 19% solo comenzaron a tomar medidas y el 78% no cumplieron, dando entender que no todos cumplen de manera eficiente un control interno (La República, 28 de Octubre de 2019).

En el contexto regional, se detectó que la Gerencia Regional de Transportes (GRT), no cumple con los requisitos expuestos en el TUPA (Texto

Único de Procedimientos Administrativos) al momento de emitir licencias y a su vez no contar con las herramientas de Control Interno que permita designar a los encargados de realizar los exámenes teóricos y prácticos, convirtiéndole en el área más sensible y de alto riesgo (La República, 14 de Julio de 2019).

Así mismo, los consultores y funcionarios de la Cooperación Suiza-Programa GFP Subnacional SECO, se reunieron con el gobernador regional Lic. Anselmo Lozano, para recalcar el valor que genera desarrollar el Sistema de Control Interno ya que gracias a este se produce una gestión eficiente y totalmente clara en las operaciones de la entidad. Por lo que, La Contraloría de la República implementó un aplicativo informático que adopte en el Gore Lambayeque en concordancia con la Directiva N. 006-2019-CG/INTEG, el cual busca impulsar a las demás entidades a desarrollar este sistema con el fin de mejorar su direccionamiento. (Gobierno Regional de Lambayeque, 3 de Septiembre de 2019).

Para concluir, en el contexto institucional, se consideró a la empresa privada Qallarix RRV E.I.R.L., identificada con número de RUC 20604828776 y razón comercial es Hotel Mood Lifestyle. Esta se encuentra ubicada en la Av. Saénz Peña #396, del distrito de Chiclayo, provincia de Chiclayo, departamento Lambayeque. Comenzó sus operaciones el 1 de Junio del año 2019, teniendo como principal actividad la prestación de servicios de alojamiento para estancias cortas. Además de ofrecer diversos tipos de comida y bebidas, por lo que se encuentra acogida al Régimen Mype Tributario.

En el transcurso de este tiempo el área de Logística desarrolló algunos percances, los cuales no le ha permitido organizarse adecuadamente y trabajar de manera eficiente. Uno de los factores es el cambio del personal, lo que impide realizar constantemente una evaluación del costo de las mercaderías de abarrotes o las manufacturadas, como también las materias primas. Además el área de almacén no tiene cámaras de vigilancia que garantice la salida o entrada de mercaderías y también que esta área es compartida con la oficina de trabajo por la encargada de logística y la contadora de esta empresa. Es por ello, que se vio la necesidad de realizar un sistema de control interno para mejorar la gestión del área de logística.

La formulación del problema es: ¿En qué medida un sistema de control interno mejorará la eficiencia en el área de logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L., Chiclayo?

El trabajo de investigación se justifica porque se entregó una propuesta de un sistema de control interno eficiente en el área de logística, en el cual se vio reflejado las funciones de sus trabajadores y de cómo debe llevarse a cabo el proceso logístico. A su vez se pueda tomar decisiones favorables para la empresa, como la adquisición de insumos a un menor costo, y que esto se vea reflejado en la utilidad de la empresa, haciéndola más rentable. Por otro lado, el siguiente trabajo servirá de apoyo para futuras investigaciones, así como para las entidades que presenten la misma problemática, sirviéndoles como guía o alternativa este modelo de aplicación de un sistema de control interno con el fin de obtener resultados positivos.

El objetivo general se planteó Proponer un sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de Logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L., Chiclayo. Y en los objetivos específicos se consideró analizar el control interno que se lleva a cabo en el área de Logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L., Chiclayo, evaluar la eficiencia del área de Logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L., Chiclayo y diseñar un sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de Logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L., Chiclayo.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, Cevallos y Lino. (2016), en su investigación “Evaluación de Control Interno y su impacto en el área Inventarios Redima”, de Ecuador, han indicado como objetivo la formulación de una propuesta de control interno en el área de inventarios que permita reducir los riesgos en su momento adecuado, lo que se evidencia además en la razonabilidad de los estados financieros de la organización. La investigación fue de tipo descriptiva y explicativa, porque permite verificar la situación tal y conforme aparece, teniendo completa la información se pueda evaluar y dar solución al problema encontrado. La población englobó a todos los trabajadores de REDIMA y la muestra por el personal de administración y del área que labora en inventarios.

Las técnicas de investigación que se empleó para el estudio son la encuesta y la entrevista, aplicadas para entender la situación en la que se manejaba el área de inventario. Evidenciando resultados poco confiables en esta área, por la falta de métodos apropiados, personal que no conoce sus funciones, no estar debidamente documentado, entre otros factores; lo que se evidencia en saldos o cuentas irregulares de sus estados financieros. En conclusión, un examen al área de inventarios de la empresa y una propuesta de un plan de acción de políticas y métodos que fomenten disminuir los riesgos existentes va a fomentar mayor razonabilidad en los estados financieros de la empresa (Cevallos y Lino, 2016).

Tsehay (2016) en su tesis “Evaluación of Internal Control System in oil and gas companies: A case study in Total Ethiopia S.C” de Etiopía; indicó como objetivo general evaluar la eficiencia del sistema de control interno en las diferentes actividades que presenta la empresa y de qué manera éste pueda mitigar posibles riesgos. Fue de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo como cualitativo para el desarrollo del problema presentado. La población se tomó en cuenta a 150 personas que conforman la oficina central y la muestra fue conformada por 60 personas.

La técnica manipulada fue la entrevista y como instrumento el cuestionario para la recopilación de datos, los resultados demostraron que el sistema de control interno que poseía la entidad era ineficiente ya que no había un reconocimiento de los procedimientos o políticas que permitan el desarrollo de las actividades operacionales. Por consiguiente, el autor manifestó que, al reforzar este sistema de control, la entidad podrá obtener información precisa que facilite su análisis, provocando realizar sus actividades de manera eficiente (Tsehaye, 2016).

Haro (2018), en su investigación titulada “Diseño de un sistema de gestión y control de inventarios para Mobler” de Ecuador, identificó como objetivo la necesidad de elaborar un mecanismo de gestión referido al control interno de insumos de la empresa de fabricación de muebles Mobler, que permitirá que los mismos estén al alcance de la producción de manera efectiva. Fue una investigación descriptiva y de campo porque se pudo identificar a través de un diagnóstico las insuficiencias de desarrollo en la gestión del control de inventarios de la empresa. La población y muestra estuvo representada por los cuatro colaboradores de la empresa del área de materiales, que presentó dicho problema.

Las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron la observación directa y la entrevista, a fin de recoger la problemática de esta área de la empresa. En resultados destacados se observó el inapropiado proceso de manejo de materiales, la falta de control para el ingreso y salida de dichos materiales, la no verificación de calidad ni cantidad de los mismos, ni las existencias de inventario; todo ello debido precisamente a la falta de control que conlleva a dichas deficiencias en el área de almacén. Se concluyó que la entidad no contaba con un sistema de control interno de materiales partiendo del área de almacén, inventarios y nulos procedimientos que permitieran evitar riesgos para no generar mayores costos de producción, (Haro, 2018).

En el ámbito nacional, Torres (2018) mediante su investigación “Sistema de Control Interno en el Área de Logística y su Incidencia en la Rentabilidad de la Constructora Corporación Consulting Edsur S.A.C. en el año 2017”, de Trujillo. Planteó como objetivo principal de cómo afecta a la rentabilidad la aplicación de

un sistema del control interno en el área de logística. El estudio fue de tipo aplicada y descriptiva, por lo que los datos serán extraídos directamente y el trabajo es supervisado; y su diseño es No Experimental.

La población y muestra estuvieron conformadas por el total de trabajadores de la empresa Corporación Consulting Edsur S.A.C., las técnicas empleadas fueron la entrevista, observación y el análisis documental con la finalidad de poder recaudar información. Los resultados demostraron que no existían políticas, procedimientos o programas que precisen un control interno en la empresa, además de indicar a través de un cuestionario la falta de un control para el área a evaluar. Por lo consiguiente, el autor concluye que, al aplicar este sistema de control para el área de Logística de la empresa podrá mejorar su rentabilidad, extraer información eficiente y las actividades se desarrollaran de manera eficaz (Torres, 2018).

Lozano y Tenório (2017) en su investigación denominada “Propuesta de sistema de control interno en el área de logística de la empresa Corporación Selva Verde S.A.C. año 2016”, de Tarapoto. Tuvo como objetivo la evaluación del sistema de control interno dentro del área de logística. El tipo de investigación utilizado fue de diagnóstico, diseño no-experimental; como población de estudio estuvo representada por los directivos y el personal que labora en el área de logística. Los instrumentos ejecutados en la investigación fueron el cuestionario y la guía de entrevista, permitiéndoles obtener información de forma segura.

Los resultados demostraron que la entidad tiene un deficiente control con respecto a las operaciones como compra, cotizaciones y traslado de las mercaderías por el cual se propuso tomar acciones correctivas a estas diferentes actividades del área para mejorar la situación con el fin de aumentar la confiabilidad de la información. Se concluyó que la aplicación del sistema de control interno para el área de logística facilita una mejora en el desarrollo del área, garantizando conseguir información verídica y reducir las posibilidades de un riesgo de fraude o pérdida de las mercaderías (Lozano y Tenório, 2017).

Escobar (2016), en su investigación “Implantación de un Sistema de Control operativo y contable para los inventarios y su incidencia en la rentabilidad

de la empresa centro Acopio & Alimentos El Salvador E.I.R.L.”, de Lima. Indicó como objetivo general demostrar la influencia que conlleva aplicar el Sistema de Control Operativo y Contable para mejorar la rentabilidad de la empresa. Su tipo de investigación a desarrollar fue descriptivo – correlacional, se tomó como población y muestra a las 20 personas que laboran en la entidad ya que es una cantidad pequeña.

Los instrumentos utilizados fueron la ficha de observación, la guía de entrevista y el cuestionario para la recaudación de los datos. Los resultados demostraron que el 70% de los trabajadores que fueron encuestados corroboraron que el control que se maneja en inventarios se ejecuta muy pocas veces afectando al diagnóstico y a la productividad de los recursos materiales como también económicos. Por lo que se determinó, que al aplicar este sistema para esta área permitirá generar rentabilidad para la empresa y exista una mayor planificación de las existencias (Escobar, 2016).

Además, en antecedentes regionales Pérez y Sánchez (2016), en su tesis denominada “Sistema de control interno para mejorar los procesos logísticos de la Corporación Gastronómica del Norte SAC 2015”, estableció como objetivo general el reforzamiento del sistema de control interno en el área de logística de la empresa, con la finalidad de perfeccionar la eficacia del control interno en esta área. La investigación es descriptiva, la población se conforma por los 25 trabajadores de la empresa y la muestra estuvo constituida por solo 15 trabajadores.

El instrumento aplicado para esta investigación fue la entrevista y encuesta, permitiéndoles recaudar datos para el desarrollo de su tema. Los resultados indicaron que los 25 colaboradores no tienen conocimiento de la realización de un sistema de control para el área logístico además de no contar con formatos internos que respalden el movimiento de las mercaderías. Por lo tanto, los investigadores vieron la necesidad de aplicar el sistema de control interno ya que el área logística presenta deficiencias que impiden desarrollarse de manera eficiente. (Pérez y Sánchez, 2016).

Mendoza (2017), en su investigación titulada “Propuesta de un Sistema de Control Interno para mejorar los procesos de producción de alimentos balanceados en la empresa Kime E.I.R.L. Periodo 2016” de Chiclayo. Planteó como objetivo elaborar un Sistema de Control Interno que permita optimizar los procesos de fabricación de alimentos en la empresa. El tipo de investigación fue descriptivo-aplicativo, que permitió interpretar diversos aspectos referidos a las distintas actividades y organización de la empresa materia de estudio; así como también de su producción. Teniendo como población de estudio a todos los trabajadores de la empresa Kime E.I. R.L. y la muestra a cuatro trabajadores del área de producción.

Se utilizaron los instrumentos de cuestionario y la guía de entrevista, para poder identificar los procesos productivos de la empresa. Los resultados de esta investigación demostraron que la empresa no contaba con un sistema de control interno que fuera pertinente, y su proceso de producción no sigue las etapas o flujogramas establecidos que pudieran ver puntos de riesgos en su desempeño. De forma que se concluye que dentro de la empresa se requiere controlar las actividades del personal, dar un mantenimiento de los equipos para mejorar el registro y control de las existencias, así como tener un manual de procedimientos que mejore las políticas a nivel de organización (Mendoza, 2017).

Verona y Wong (2016), en su tesis denominada “El Control Interno en la aplicación de medidas preventivas para la reducción de riesgos en los procesos de compras y producción en el Molino La Estrella SAC”, de Chiclayo; tuvo como objetivo valorar el efecto del sistema de control interno en la previsión y mitigación de riesgos, en las áreas involucradas de la empresa, como las áreas de compras y producción, para buscar el perfeccionamiento de dichos procesos, que conlleven a una eficiente manejo de sus procesos y repercuta de manera correcta en la toma de decisiones. La investigación fue de carácter descriptiva, y la población está conformada por toda la empresa y la muestra por los responsables de las áreas de compras y producción y el gerente.

El instrumento que se utilizó para la recolección de información para la investigación fue el cuestionario. En los resultados más significativos se encontró un inadecuado control de las órdenes de compra, de ingreso y salida de

productos o insumos, también se demostró la falta de implementación de sistemas de información o registros de almacén. Así mismo, la empresa no contaba con un sistema de control interno dentro de sus procesos de producción y ventas, carecía de un manual de procedimientos o lineamientos que permitan perfeccionar sus procesos. Finalmente, se obtuvo como conclusión que la empresa requiere optimizar sus controles operativos en cuanto a personal, equipos y existencias (Verona y Wong, 2016).

Las teorías relacionadas al tema están referidas a las variables de sistema de control interno y área de logística. Dando inicio a la primera variable que es el sistema de control interno, denominándolo como al conjunto de normas, políticas y procedimientos operativos que se llevan a cabo en las entidades, creado para certificar de manera moderada la fiabilidad de la información que obtiene las autoridades y sus colaboradores. Dando la posibilidad de mitigar potenciales peligros que vulneren a la estabilidad económica de la empresa (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2016).

También Coopers y Lybrand (1997), afirma que el sistema de control interno actúa en distintos niveles de eficacia que servirá para detectar las deficiencias a través de una revisión continua que proviene de sugerencias que permite el mejoramiento de sus funciones.

Según Estupiñán (2015), indica que el control interno consiste en el desarrollo aplicado por los altos directivos o el gerente de una empresa, el cual es utilizado como herramienta para verificar que todos sus activos se encuentren salvaguardados dentro de la empresa, haciendo su proceso efectivo y eficiente de acuerdo a sus operaciones. Es decir que los propietarios o representantes de una organización mediante un control interno buscan proporcionar seguridad dentro del desarrollo de sus actividades haciéndolo más viables y eficientes.

Mientras que Turpen (2015), dice que el control interno se refiere al esencial proceso proactivo que una organización necesita realizar en sus diferentes operaciones para el alcance de sus objetivos, ya que gestiona los cambios que se desarrollaran a través del tiempo y evalúa los posibles riesgos que se pueden presentar mejorando el posicionamiento de las actividades.

Así mismo Burger y Schmelter (2012), indica que el control interno no solo debe enfocarse a la detección de delitos que pueden incurrir dentro de la empresa sino en brindar confianza a los gerentes en que este al ser aplicado puede garantizar los objetivos económicos operativos.

Moeller (2014), señala que el control interno proporciona seguridad en el desarrollo de las actividades para alcanzar el logro de objetivos en la eficiencia y eficacia de sus operaciones, también en la fiabilidad de la información financiera que se genera mediante los estados financieros y al cumplimiento de leyes, normas, principios o reglamentos que ayuden a la estabilidad formal.

De acuerdo a ello, el Control Interno está enfocado en aplicar controles que ayuden a las organizaciones a evitar la corrupción y posibles fraudes. Para esto el autor Mantilla (2013), manifiesta que los hechos que realiza un sistema de control interno en las entidades son para conseguir las metas de rentabilidad y desempeño, el cual también sirve para prevenir la pérdida de sus recursos, asegurando que la organización cumpla con las regulaciones y leyes, de manera que la información financiera sea confiable.

Harvey (2019), especifica que el control interno debe orientarse sobre los subsiguientes objetivos: resguardar los recursos de la entidad; certificar la eficacia, eficiencia y economía de sus operaciones; procurar que las actividades estén dirigidos hacia el desempeño de objetivos; avalar una buena estimación y persecución de la gestión organizacional; atestar la confiabilidad de la información obtenida a través de los registros; aplicar medidas que corrijan y prevengan los riesgos; garantizar que el sistema control interno tenga sus propios mecanismos de evaluación y verificación; y contar con herramientas y elementos de planeación para el desarrollo y diseño organizacional.

Doxey (2019), establece pautas generales a considerar en todo proceso de control interno y que se deben tomar en cuenta en todo proceso de negocio, por parte del representante o de los gerentes de una organización que tienen que ver con la identificación, evaluación y de administración de riesgos, que de no detectarse a tiempo pueden ocasionar que los objetivos de la empresa no se concreten. El autor propone el seguimiento de todas las actividades de control y

que las políticas sean efectivamente cumplidas por todos los involucrados con la organización, incluido el cumplimiento de normas de conducta establecidas en el código respectivo.

Propone en dichas normas la segregación pertinente de funciones y de responsabilidades para mejorar el control interno y cumplir con los procedimientos ya establecidos asumiendo las políticas de la organización (Doxey, 2019).

Barquero (2013), indica que existen cinco componentes para el control interno que pueden ser manejados para cualquier tipo de empresa ya sea pequeñas o medianas. Los cuales consisten en el entorno de control; la evaluación de riesgos; actividades de control; información y comunicación; y actividades de seguimiento.

Así mismo, Graham (2008) menciona que el control interno consta de cinco componentes como ambiente de control, evaluación de riesgos de la entidad, actividades de control, información y comunicación, y supervisión; que se relacionan naturalmente con el control el cual permitirá un efectivo sistema de control.

Graham (2008) también menciona que el ambiente de control de una organización, tiene que ver con las actitudes profesionales de los trabajadores dentro de la empresa. Es decir, políticas e instrucciones que responden a las cualidades habituales como la integridad y valores éticos de los altos cargos como el gerente, propietarios y directores de una organización, dada la importancia del control interno dentro de la empresa.

Dorta (2000) dice que la evaluación de riesgos es el estudio que se encarga de identificar, analizar y administrar los riesgos más relevantes, de modo que se pueda contrarrestar sus efectos. De esta forma se podrá priorizar los objetivos y/o metas propuestos por la entidad.

Barquero (2013), menciona que, en la actividad de control, los hechos deben ser establecidos por políticas y procedimientos que ayudan al cercioramiento de las actividades de la dirección, es decir de las diferentes áreas

o departamentos que disponen una entidad puedan disminuir sus riesgos, teniendo como fin el alcance de sus objetivos.

Coopers y Lybrand (1997) sostienen que los sistemas de información y comunicación se relacionan y forman parte fundamental de la realización del control interno. De forma que ayuda al personal a intercambiar información que es esencial para que los altos cargos puedan manejar las operaciones y asegurar que dichas normativas reglamentarias, legales y de información sean puestos en prácticas.

Según Estupiñán (2015) señala que la supervisión y monitoreo, son implementados para ser ejecutados en determinadas circunstancias en los sistemas de control, donde se consideran los riesgos, los propósitos y las restricciones inherentes al control, el cual lleva una supervisión sistemática de los elementos y componentes que integran como parte fundamental del sistema de control.

Burger y Schmelter (2012), a través de la IFAC (La Federación Internacional de Contadores) menciona que la importancia del control interno es un gran impulso de rendimiento empresarial que actúa en defensa contra el fracaso a nivel corporativo ya que al ser un conjunto de procesos permite optimizar, mitigar posibles riesgos y evitar errores en un futuro determinado; ayudando a las organizaciones a mejorar y tomar las decisiones correctas.

Según Mantilla (2013), los objetivos del control interno sirven para ayudar a un ente a la obtención de sus ideales de desempeño para que sean rentables y ayude a prevenir pérdidas de sus capitales; cerciorar que la empresa cumpla con las leyes de forma que evite pérdidas monetarias o de activos y por último el control ayuda que la entidad pueda lograr sus objetivos, evitando peligros o sorpresas a lo largo del camino.

El autor señala que actualmente el concepto de logística toma relevancia en la gestión de una empresa a fin de lograr los resultados económicos esperados, que tiene que ver con alcanzar el éxito sostenido dentro de una empresa. citando a j. szoftysek, el autor refiere que para desarrollar el concepto de logística se debe tener en cuenta la orientación del flujo es decir se debe tener

en cuenta la existencia de material con el que se cuenta incluido los recursos humanos, así como de los flujos de información dentro del proceso de gestión logística (Matwiejczuk, 2019).

Para el autor la logística es una ciencia referida a la eficiencia en cuanto a la circulación de flujos de materiales. Señala que otros autores como D. J. Bowcrsox han extendido su definición de la logística como el aseguramiento de la secuencia de la cadena de suministros desde el inicio, pasando por la fabricación hasta el consumidor final. Cita también el autor a M.Masters, que agrega al concepto la introducción de información y control, y señala que la logística es la totalidad de un actividad que inicia con la circulación de materia prima, los sistemas de información y control, y comprende todas las funciones tradicionales que comienzan con el suministro de materia prima y terminan con la entrega del producto (Meiduté, 2005).

Los autores consideran que, visto el nivel de la logística como servicio al cliente, su diseño y gestión de la información, que se da entre clientes y proveedores, permite la elaboración, distribución, abastecimiento, almacenamiento y transporte; es decir tener el material y el importe exacto en el momento pertinente, a costos aceptables y de calidad para ofrecer a los clientes en las condiciones pactadas (Casanovas y Cuatrecasas, 2003).

Un proceso logístico es diferente dependiendo de los sectores o empresas donde se desarrollan, así tenemos: Cumplimiento de pedidos, este se otorga con la capacidad de atender al cliente en cuanto a su requerimiento, es decir es la entrega concreta del pedido. Retornos de producto, es un proceso que permite precisamente retornar productos o mercaderías para ser recuperados ya sea a través de una red de distribución o creando una para tal fin. Gestión de la información, el desarrollo de la tecnología permite a las empresas reconocer la utilidad que generan los recursos, obteniendo la información necesaria y creando procesos efectivos (Rushton et al., 2000).

Goldsby y Martichenko (2005), manifiestan que el logro de excelencia en los procesos logísticos está supeditado en gran medida al reconocimiento de parte de los directivos de la organización hacia el recurso más importante que

poseen que es el recurso humano. Partiendo de esta premisa los autores señalan el aporte extremadamente importante de los colaboradores y señalan además la complejidad de los procesos de la logística por ser excesivamente largos, no obstante ello son las personas las que generan la calidad y eficiencia de los servicios brindados tanto a nivel interno como externo, es decir que del recurso humano dependerá en gran parte los resultados esperados.

Es por ello que cada parte del proceso en logística requiere personas preparadas para asumir los desafíos y exigencias que se presentan en toda organización empresarial (Goldsby y Martichenko, 2005).

El objetivo que busca la logística es la satisfacción de los requerimientos de la demanda de la forma más eficiente posible, disminuyendo costos. En consecuencia, señala que la logística busca lograr que los productos y servicios sean entregados en el lugar, forma y momento oportuno gracias a una adecuada coordinación de todas las actividades involucradas en el proceso logístico (Casanovas y Cuatrecasas, 2003).

Los autores, establecen que la logística debe conseguir tres objetivos fundamentales: Obtener celeridad o prontitud del flujo de productos, desde el abastecimiento hasta el destino final del mismo; que los costos que generen a sus operaciones derivados de la obtención de los mismos, sean accesibles y que cumplan con lo que el consumidor desea del servicio (Anaya y Polanco, 2007).

Dentro de los objetivos del proceso logístico encontramos: costo mínimo de capital, menos costos operativos en un servicio óptimo al cliente. El primero tiene que ver con minimizar la inversión total en el sistema en general, para ello se debe manejar las mejores posibilidades en almacenamiento, y en transporte; siempre teniendo en cuenta la calidad del servicio. es decir, la maximización de la atención y reduciendo los tiempos de entrega, para que la atención sea la solicitada (Kasilingam, 2012).

Chandra y Kamrani (2004), señalan que la logística es una de las áreas funcionales para la buena gestión de la cadena de suministros ya que proporciona un interfaz con las demás funciones como el servicio al cliente, previsión de

demanda, control de inventario, comunicaciones de distribución, ubicación de instalaciones, adquisiciones y transporte.

Para el autor la logística y la cadena de suministros constituyen un conjunto de actividades como el transporte, inventarios, etc., que a lo largo del canal de flujo se realizan una y otra vez; a través de ellas las materias primas se transforman en productos terminados que refleja el valor agregado para el cliente. Debido a que las materias primas no siempre se encuentran en un mismo lugar el canal de flujo sigue una serie de pasos hasta que el producto llegue al consumidor final (Ballou, 2004).

El rol que cumple el aprovisionamiento como parte de la cadena de suministros, es el de atender a las necesidades que la empresa demanda para que pueda cumplir con sus operaciones, y que comprende dos funciones: compra y gestión de stock.

En cuanto a compras, en esta función el aprovisionamiento tiene que ver con adquirir de parte de los proveedores los diferentes bienes y servicios que la empresa precisa, y para ello debe optimizar las compras en el sentido de calidad y costos de los productos; puesto que ello va a repercutir de manera directa en la calidad del bien o mercancía final.

En gestión de stocks, o como le denomina el autor gestión de inventarios, significa tomar decisiones en cuanto a los productos que ingresarán a almacén, las cantidades a solicitar a los proveedores y sobre todo el tiempo en que dichos productos deben ser requeridos (López, 2017).

A fin de realizar sus actividades las empresas requieren aprovisionarse de bienes y servicios. En razón de lo cual requieren de una adecuada gestión del almacén y para ello se llevan a cabo los inventarios en los cuales de manera ordenada se enumera los bienes que las empresas poseen. Dichos bienes pueden ser para ventas, y son parte de las actividades que desarrolla la empresa, otros inventarios forman parte de los activos de la empresa.

Los inventarios, constituyen una ocupación que corresponde a la capacidad del progreso de su actividad y adquiere gran relevancia en las empresas. El inventario está en relación con las funciones de abastecimiento y

repartición que se realizan y tiene que ver con el tamaño, volumen, estructura y representación de la empresa. Las acciones de inventario son importantes para obtener información de las existencias de almacén y que actualmente se apoyan para optimizar el proceso en las aplicaciones informáticas (Cruz, 2018).

En el índice de duración de mercancías, señala cuántas veces dura el stock que hay como mercadería, constituye una correspondencia entre el inventario final y las ventas realizadas. Los costos se producen por mantener niveles elevados en este indicador al destinar excesivos recursos inmovilizados cuyas ventas son lentas, ello implica que se generen pérdidas por que pueden ser percibibles, es decir sufrir deterioros que causan perjuicio económico a la empresa (Serrano, 2019).

El indicador de precisión de inventario tiene como finalidad controlar el nivel de certeza de los productos que se localizan en el almacén de una empresa. Para realizar el cálculo se mide el número de mercancías que no coinciden en el inventario teórico en relación al inventario físico. Este indicador es de forma mensual y está a cargo del responsable de almacén. La información a tener en cuenta está dada por la información conseguida del inventario tanto teórico como físico y las existencias de almacén. Para ello, es importante la confiabilidad de los datos e información de inventarios que proviene de la unidad logística (Ganivet, 2015).

La palabra almacén tiene que ver con un espacio o instalación específico para el albergue de productos de distinta naturaleza. (Materiales, herramientas, mobiliario etc.), dependiendo de los productos que se requiera almacenar. En países latinos se usa el término bodega como sinónimo de almacén.

El autor señala que su estudio está relacionado al enfoque actual de la logística de distribución, cuya función es acoger para su posterior distribución de productos o materiales que serán materia de fabricación o venta.

En conclusión, el autor señala que almacén es un lugar o espacio donde se reciben los stocks de productos industriales o comerciales que se requieren para los procesos de transformación o de distribución (Anaya, 2008).

El nivel de cumplimiento de despacho tiene por finalidad determinar el grado de eficiencia en los envíos de mercaderías que se realizan en el área de almacén ello en relación con las remesas solicitadas. Y de esta manera se logrará calcular el nivel de cumplimiento y eficiencia ante las solicitudes que requieren mercaderías o productos, así mismo permitirá conocer que productos o artículos no se encuentran disponibles en almacén.

Este indicador se calcula de forma mensual y es el responsable o jefe de almacén quien debe realizar la gestión de este indicador. Para su cálculo se deberá tener en cuenta la información que comprenda el total de envíos o remesas realizadas durante el período materia de análisis (Gavinet, 2015).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y Diseño de investigación**

En la investigación se realizó un análisis de manera detallada, de cómo el sistema de control interno mejoró la eficiencia del área de logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L.

#### **Según su enfoque fue cuantitativa**

Puesto que se basa en un problema identificado y analizado para obtener resultados de forma numérica a través de un cálculo estadístico (Mamun et al., 2014).

#### **Según su diseño fue no experimental**

La investigación se desarrolla sin dirigir las variables; es decir sin que se modifiquen intencionalmente las variables independientes. Se limita a observar fenómenos tal y conforme se presentan para posteriormente examinarlos (Parra, 2006).

#### **Según su nivel fue descriptiva – propositiva**

Debido a que detalla circunstancias, eventos y hechos. Los estudios descriptivos tratan de detallar las características y aspectos más relevantes del fenómeno materia de investigación. Recopila información previa para la selección de situaciones y se pueden describen lo más preciso posible (Gómez, 2006).

#### **3.2. Operacionalización de variables**

##### **3.2.1. Variable independiente**

##### **Sistema de control interno.**

Coopers y Lybrand (1997), afirma que el sistema de control interno sirve para detectar las deficiencias a través de una revisión continua que proviene de sugerencias que permite el mejoramiento de sus funciones.

### **3.2.2. Variable dependiente**

#### **Área de logística.**

Casanovas y Cuatrecasas (2003), consideran que la logística es la forma de cómo se brinda el bien o servicio al cliente; ello comprende elaboración, distribución, abastecimiento, almacenamiento y transporte. Es decir, tener el material y el importe exacto en el momento pertinente, a costos aceptables y de calidad para ofrecer a los clientes en las condiciones pactadas.

La tabla de operacionalización de variables independiente como la dependiente se encuentra en el anexo N° 3

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Según Newman (2000), se le llama así al conjunto total de individuos que habitan en un espacio y poseen una característica en común para realizarles un estudio.

Así mismo, se tomó en cuenta como población a los seis trabajadores que conforman la empresa Qallarix RRV E.I.R.L., también a los documentos que certifiquen las operaciones ocurridas en el área de logística que se está evaluando, como los reportes de inventarios y lista de proveedores.

#### **Muestra**

Según Ibáñez (2002), se le denomina al subconjunto más representante de la población, Es decir, un elemento más importante que se estudiará.

Se tomó como muestra al 100% de la población conformada por los seis colaboradores que laboran en la empresa Qallarix RRV E.I.R.L., entre ellos son el director general, la contadora, el chef, el jefe de alimentos y bebidas, la gerente de alojamiento y el encargado de compras. Así mismo, la documentación que conforma los diferentes reportes que realiza la empresa.

## **Muestreo no probabilístico**

La investigación tuvo un muestreo no probabilístico porque se tomó toda la población como muestra a los seis colaboradores para el desarrollo del trabajo.

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

#### **Técnicas**

En esta investigación se utilizaron las siguientes técnicas para la recopilación de datos:

#### **La entrevista.**

Acevedo y López (2004), manifiesta que es una técnica que permite obtener información de manera directa en la interacción personal que surge entre el entrevistador y el entrevistado.

Se usó la técnica de la entrevista para la variable independiente, la que permitió la recolección de datos requeridos para el trabajo de investigación. Se dirigió al gerente general y a la contadora de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L.

#### **La encuesta.**

Escudero (2004), nos indica que es una técnica que permite conocer el criterio u opinión de un grupo de personas sobre determinados aspectos, haciendo posible acceder a una población seleccionada.

Esta técnica se aplicó para la variable dependiente ya que facilita conocer de qué manera se está desarrollando las actividades para el área de logística. Por lo que se dirigió a la jefa de logística, jefe de cocina, jefe de bar y restaurant y la gerente de alojamiento de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L.

### **Análisis documental.**

Ferreira (2006), expresa que el análisis documental, tiene que ver con realizar el análisis de la información registrada precisamente en los documentos, que pueden ser básicos como escritos tales como: cartas, diarios, circulares, periódicos, etc. Y los visuales: películas, fotos, dibujos, etc.

Para el desarrollo de la investigación esta técnica permitió evaluar el proceso y control que se necesita para gestionar el área de logística por medio de reportes de inventarios que se realizan cada mes, lista de proveedores, registro de compras y estados financieros del periodo 2019 (Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados).

### **Observación.**

Arias (2012), es un procedimiento que a través de la visualización percibe en forma ordenada un hecho o fenómeno que se origine en la naturaleza en relación a objetivos ya formulados.

Se aplicó la técnica de observación a la variable dependiente para examinar cual es el estado en que se encuentra el almacén y la relación que este tiene con el área de logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L.

### **Instrumentos**

Según las técnicas ya mencionadas anteriormente, se aplicaron los siguientes instrumentos:

### **Cuestionario.**

Ñaupas et al. (2019), señala que es una técnica que permite elaborar preguntas escritas en relación a una hipótesis de trabajo o investigación a fin de obtener información que le de validez a dicha hipótesis. Se debe tener en cuenta

para su elaboración el diseño de la investigación el problema, objetivos, hipótesis y variables (Ver anexo N°2).

Se realizó un cuestionario de tipo dicotómico que contó con 16 preguntas en base a la variable dependiente, que se dirigió a los colaboradores que gestionan y reciben mercaderías como al jefe de cocina, jefe de alimentos y bebidas, la gerente de alojamiento y la asistente de logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L. que podrán responder si o no (Ver anexo N°2).

### **Guía de entrevista.**

Ferreira (2006), orienta los temas que deseas plantear, conforme a los objetivos o temas a investigar; es decir permite tener un punto o puntos de referencia para que todos traten los mismos temas. Esta guía se podrá modificar mediante la obtención de los resultados en las entrevistas iniciales y, debe tener información sociodemográfica que es importante para el análisis de datos a efectuarse.

Se elaboró una entrevista con 10 preguntas abiertas para la variable independiente, que se aplicó para el gerente general y a la contadora de la empresa (Ver anexo N°2)

### **Lista de cotejo.**

Ñaupas, Valdivia y Palacios (2019), afirman que es un mecanismo de investigación que es útil para la observación. También se le dice hoja de chequeo o check list. En esta hoja se examinará las acciones, conductas, competencias, actividades, entre otros.

Esta técnica permitió conocer con claridad las tareas u objetos que observamos a primera vista, para evaluar el proceso logístico en la empresa Qallarix RRV E.I.R.L. (Ver anexo N°2).

### **Guía documental.**

Peréx (2012) sostiene que es el medio que da a conocer los datos a través de un panorama bibliográfico donde se plasme la realidad de los sucesos generados.

Este ayudó a conocer el desarrollo de las operaciones de la empresa sobre todo en el área de logística por medio de reportes de inventarios que se realizan cada mes, lista de proveedores, registro de compras y estados financieros del periodo 2019 (Ver anexo N°2).

### **Validez**

Para la validación de nuestros instrumentos de medición, se contó con la aprobación de Contadores Públicos Colegiados con el grado de Magister especialistas en la carrera, dando conformidad al formato elaborado por la Universidad Cesar Vallejo. (Ver anexo N°3).

### **Confiabilidad**

Yuni y Urbano (2006), tiene que ver con el método para el recojo de información, y se define habitualmente como la solidez. Lo que significa que las respuestas o la anotación de las observaciones son autónomas de las particularidades de la investigación.

Para determinar esta medición se usó el coeficiente de Alfa de Cronbach ya que se aplicó el instrumento de cuestionario, este modelo permitió medir la fiabilidad de un 0.812 de la información arrojada por las respuestas de los encuestados.

### **3.5. Procedimientos**

En el desarrollo del proyecto de investigación se realizó una entrevista para la variable independiente y encuesta para la variable dependiente, que se dirigió a los encargados de gestionar la empresa Qallarix RRV E.I.R.L. que permitió obtener información relevante, así como la determinación de los resultados y conocer a profundidad las operaciones que se desarrollan dentro de la empresa. También se solicitó documentos que son manejados y utilizados dentro del área de logística, que fueron proporcionados por la encargada de esta área.

Así mismo, el director general de la empresa a través de una carta otorgó el permiso de usar la información recaudada de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L. para fines académicos y a la vez para su publicación en el repositorio de la universidad. (Ver anexo N°4)

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

El desarrollo del trabajo de investigación consistió en comprobar los datos a través del análisis estadístico y procesamiento de datos, que permitió conocer los resultados para el área de logística de la empresa.

Se usó el sistema del software SPSS versión 24, donde se tabuló los resultados de los cuestionarios con la información que consecutivamente se presentó mediante gráficos. El programa Microsoft Excel facilitó exponer los valores numéricos y las tablas de estadística para tener un mayor conocimiento de la información conseguida a través de los cuestionarios que se aplicó a los siete colaboradores que se encargan de aprovisionar las mercaderías que se necesitan para la realización de actividades y la elaboración de los productos para el consumo de los clientes de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L., Chiclayo.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se consideró los siguientes aspectos éticos:

#### **Criterio de confidencialidad**

Se guardó la privacidad de la información recaudada mediante documentos, entregados por los trabajadores de la entidad para el desarrollo de la investigación.

#### **Criterio de objetividad**

La investigación se basó en el análisis de la problemática bajo el criterio de total libertad.

#### **Criterio de originalidad**

Los datos o información que se plasmó en la investigación se obtuvieron de la empresa, además cuenta con conceptos obtenidos por autores, los cual se citaron de fuentes bibliográficas.

#### **Criterio de veracidad**

Los datos expuestos en la investigación se desarrollaron con total relevancia y confianza, ya que la misma empresa otorgó la información a través de los instrumentos mencionados.

#### **IV. RESULTADOS**

En la presente investigación cuyo objetivo general consistió en proponer un sistema de control que permita mejorar las actividades desarrolladas en el área de logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L, con el fin que el desempeño de sus trabajadores sea más eficiente. Asimismo, se plantearon tres objetivos específicos, correspondiendo al primero analizar el control interno que se lleva a cabo en el área de logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L para poder tener un conocimiento de las deficiencias que ésta presenta, también el de evaluar la eficiencia del área de logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L que nos permita reconocer si el desempeño de esta área es la esperada y por último, el de diseñar un sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L.

##### **A. Análisis del Control interno en el área de Logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L**

Este primer objetivo consiste en analizar el control interno de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L. con énfasis en el área de logística, donde se evidenció deficiencias en el desarrollo de sus actividades. En cuanto a las dimensiones establecidas en la tabla de operacionalización de variables se obtuvieron los siguientes resultados.

## Resultados de la entrevista:

Se realizó la técnica guía de entrevista a la variable independiente especificada en el cuadro de operacionalización. Esta entrevista fue dirigida al gerente y a la contadora de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L. para conocer el desarrollo de las actividades que se realizan dentro de la empresa, el control que se lleva a cabo en las diferentes áreas y el manejo del mismo.

### Dimensión 1: Ambiente de Control

#### Indicador 1 y 2: Actitud profesional y Valores éticos

Tabla 1. Dimensión 1: Entrevista realizada al gerente y contadora de la empresa sobre el Ambiente de control

Pregunta de la entrevista	Gerente	Contadora
¿Qué funciones se ha planteado dentro del área de logística para el desarrollo de sus actividades?	Dentro del área de logística existen diversas funciones como el planificar o gestionar minuciosamente cuando se adquiere alguna mercadería y de esa manera abastecer a la empresa con las mercaderías requeridas.	La función principal que tiene esta área es el de proveer o abastecer a las demás áreas o empresa en general. Además de realizar un estudio de mercado para el debido control de la adquisición de mercaderías.
¿Qué valores éticos cree que son relevantes aplicar o manejar dentro de la empresa?	En una empresa es importante recalcar los valores de responsabilidad, compromiso, puntualidad y honestidad. Estos nos permiten demostrar la clase de personas que somos.	Los valores requeridos son la honestidad, veracidad, transparencia, la responsabilidad y sobre todo la empatía y lealtad.
¿Qué tipo de sanciones se ha planteado para quienes vulneren los valores éticos?	Dentro de la empresa, es sumamente importante fomentar el respeto entre trabajadores. Quienes falten a ello, se realiza una llamada de atención en situaciones leves y si es más grave se realiza una suspensión o despido inmediato.	Hay diversos tipos de sanciones, pero el más conocido dentro de cualquier empresa es el famoso memorándum, el cual consiste en una llamada de atención por escrito para una falta leve y se aplica el despido inmediato por una falta grave.

Fuente: Elaboración propia

### Análisis e Interpretación:

En la tabla 1 para la primera pregunta, el gerente respondió que las funciones dentro del área de logística son la de planificación o gestión que permiten abastecer a la empresa para hacer frente a la demanda de las diferentes áreas, teniendo como prioridad la mercadería más requerida. Lo mismo indicó la contadora, puesto que explicó que la función principal que se lleva a cabo en el

área de logística es el abastecimiento de mercadería a las diferentes áreas, agregando que previamente se realiza un estudio de mercado para la adquisición de la misma.

En la pregunta dos, tanto el gerente como la contadora respondieron que los valores éticos más relevantes o más significativos son la responsabilidad, el compromiso, la puntualidad y honestidad. Destacando la empatía y la lealtad.

Respecto a la pregunta tres, ambos entrevistados coinciden que las sanciones planteadas para quienes vulneran los valores éticos son de tipos: leves y graves; para el primer tipo se cursa un memorándum que consiste en llamada de atención, y para las faltas graves se aplica el despido inmediato.

## Dimensión 2: Evaluación de riesgos

### Indicador 3 y 4: Identificación de riesgos y Analizar riesgos

Tabla 2. Dimensión 2: Entrevista realizada al gerente y contadora de la empresa sobre la Evaluación de riesgos

Pregunta de la entrevista	Gerente	Contadora
¿Qué ordenamientos a seguir le permite identificar posibles riesgos de control interno?	En cada movimiento que cada encargado desee realizar siempre debe estar notificado, es decir nosotros nos comunicamos mediante correos que respalden nuestras actividades y también efectuó las aprobaciones de requerimientos, órdenes de compra y estado de cuentas para el tema del módulo de tesorería en el sistema que hoy en día disponemos.	Los ordenamientos a seguir son los filtros como lo es los diversos tipos de documentación; por ejemplo: las órdenes de compra, el cuál debe ser firmado por el encargado de seguridad, luego por el encargado de cocina posteriormente por la persona encargada del área de logística y por último pasa por la contadora. Aunque en este caso y por motivo de la pandemia, no contamos con un encargado de seguridad.
¿De qué manera se encarga de analizar los riesgos y evaluar los cambios que afecten a la empresa?	La elaboración de reportes o registros semanalmente nos permiten conocer los factores o necesidades que nos hace falta por mejorar. Entonces gracias a este yo como gerente puedo saber la situación económica y operativa que se desarrolla en el hotel.	El realizar reportes semanales nos permite analizar los riesgos. En el cual se consolida lo que se compra con lo que se gasta, controlando así costos y gastos.

Fuente: Elaboración propia

### **Análisis e interpretación:**

La tabla 2 para la primera pregunta, el gerente mencionó que por cada movimiento que realizan los trabajadores se debe notificar mediante correos electrónicos para el respaldo de las actividades, además de la aprobación de los requerimientos, órdenes de compra y estado de cuenta que se maneja en tesorería; y que estas actividades se vean reflejadas en el sistema que dispone la empresa.

Por otro lado, la contadora respondió que se aplican filtros para los diversos tipos de documentos, como órdenes de compra, firmadas por el encargado de seguridad, aunque por la coyuntura actual no se cuenta con un encargado para cumplir dicha función.

En la pregunta dos, tanto el gerente como la contadora señalaron que se elaboran reportes o registros semanalmente, y ello permite conocer las necesidades de la empresa, la situación económica y operativa.

### Dimensión 3: Actividad de control

#### Indicador 5 y 6: Políticas y Procedimientos

Tabla 3. Dimensión 3: Entrevista realizada al gerente y contadora de la empresa sobre la actividad de control

Pregunta de la entrevista	Gerente	Contadora
¿Qué políticas ha planteado la empresa para que sus trabajadores realicen sus operaciones de manera eficiente?	No disponemos de un encargado para el área de recursos humanos por la falta de personal por el tema de la pandemia. En este caso, las entrevistas las realizo yo, me encargo de identificar si posee las características que representan en cada área, la experiencia laboral y los conocimientos.	Una de las políticas es el cumplimiento de perfiles para cada área en específico. Es decir, contar con ciertas características que le atribuyen al cargo que se postula, también contar con carnet de salubridad, no tener antecedentes judiciales y sobre todo contar con experiencia.
¿Qué procedimientos de control le permite mitigar los posibles riesgos presentados en el área de logística?	Para el área de logística, está sujeto a una base de procesos que permite ejercer correctamente su gestión, una de ellas es cumplir con la realización de una serie de documentos como lo es el requerimiento para cada área, una orden de compra que es enviada a los proveedores e ingresarla al sistema.	Lo que permite mitigar los posibles riesgos son los documentos internos que se emite. No se realiza una compra mientras el gerente no haya aprobado la orden y toda operación es previamente aprobado por este.

Fuente: Elaboración propia

#### Análisis e interpretación:

En la tabla 3 para la pregunta uno, el gerente manifestó que no se dispone de personal alguno en el área de recursos humanos debido a la pandemia y que es él quien se encarga de identificar si el personal posee los conocimientos o experiencia para desarrollar sus funciones en cada área. Por otra parte, la contadora refiere que una de las políticas de la empresa es que cada trabajador cumpla con el perfil para el área a desempeñar, experiencia para el cargo, tener buena salud y no tener ningún antecedente judicial.

Para la pregunta dos, tanto el gerente como la contadora respondieron que existen procesos que permiten identificar futuros riesgos. Una de ellas es el de dar cumplimiento a formalizar documentos que señalen cada movimiento económico dentro de la empresa ya que estos solo son aprobados por el gerente.

## Dimensión 4: Sistema de Información y Comunicación

### Indicador 7 y 8: Sistema de información y comunicación e Intercambio de información

Tabla 4. Dimensión 4: Entrevista realizada al Gerente y contadora de la empresa sobre Sistema de Información y Comunicación

Pregunta de la entrevista	Gerente	Contadora
¿Cuál es el sistema informático que le permite conocer la información de las operaciones realizadas dentro de la empresa?	Nosotros estamos trabajando con sistema que sirve para nuestro rubro que es el hotelero. Se llama Shiol, este sistema aparte de brindarnos la información financiera también permite desarrollar otras actividades en los diferentes módulos como la reserva de alojamiento, almacén, tesorería, logística y el módulo contable.	Contamos con el sistema Shiol, que es para uso netamente hotelero. Este sistema cuenta con diferentes módulos, tales como el de tesorería que se encarga de controlar el efectivo, el módulo de almacén que se encarga de controlar el stock, el de reserva para el tema de alojamiento y el módulo contable.
¿Con qué frecuencia se realiza reuniones con los colaboradores para proporcionar la información? ¿Y de qué manera éstas ayudan a mejorar la empresa?	La primera semana de cada mes nos reunimos con todo el personal administrativo para comunicar los percances y alcances que se han previsto durante el mes. Y cada quincena se hace una pequeña reunión con todo os colaboradores donde se plasma el avance que se ha tenido o que cosas debemos mejorar. También realizamos la celebración de cumpleaños y se premia al mejor colaborador del mes.	Se realiza reuniones cada mes con temática de un compartir para incentivar al trabajador, donde se premia al más eficiente, se celebra el cumpleaños de algún colaborador y por último se da un alcance de las pérdidas o ganancias del periodo.

Fuente: Elaboración propia

#### **Análisis e interpretación:**

A la primera pregunta, el gerente respondió que están trabajando para el rubro hotelero con el sistema Shiol, lo que no solo permite brindar información financiera sino también desarrollar otras actividades en áreas como almacén, tesorería, logística y módulo contable. La contadora coincidió con el gerente dando la misma respuesta.

Respecto a la pregunta dos, el gerente dijo que se reúnen la primera semana de cada mes con todo el personal administrativo para comunicar sobre el desarrollo de la empresa durante ese periodo. Y cada quincena se reúnen con todos los colaboradores para dar a conocer los avances y lo que se tiene que mejorar.

Finalmente, ambos señalaron que se celebran cumpleaños y se otorgan incentivos a los mejores colaboradores.

## **Dimensión 5: Supervisión y Monitoreo**

### **Indicador 9: Supervisión**

Tabla 5. Dimensión 5: Entrevista realizada al Gerente y contadora de la empresa sobre Supervisión y Monitoreo

<b>Pregunta de la entrevista</b>	<b>Gerente</b>	<b>Contadora</b>
¿Con que frecuencia supervisa el manejo del área de logística?	Se supervisa diariamente por el sistema y físicamente cada mes.	La supervisión es realizada diariamente por medio de los requerimientos con el objetivo de realizar las compras.

Fuente: Elaboración propia

### **Análisis e Interpretación:**

En la tabla 5 el gerente indicó que la supervisión es diaria por el sistema y mensualmente de forma física. Del mismo modo, La contadora explicó que la supervisión es diaria para poder cumplir con los requerimientos de las diferentes áreas.

### **Resultado del Análisis Documental**

Se realizó la técnica del análisis documental para la variable independiente especificada en el cuadro de operacionalización. Estas figuras fueron solicitadas a la empresa Qallarix RRV E.I.R.L. para conocer de qué manera se está evaluando las actividades realizadas dentro de cada una de sus áreas, en especial a la de logística.

Figura 1. Sistema hotelero Shiol



Fuente: Qallarix RRV E.I.R.L.

**Análisis e interpretación:**

En la figura 1 se observa el sistema que utiliza la empresa Qallarix RRV E.I.R.L., en donde se opera siete módulos (almacén, costos, requerimientos, logística, tesorería, contabilidad y cuentas por pagar) lo que permite al gerente evaluar y autorizar las actividades que surgen en las diferentes áreas.

Figura 2. Módulo de Requerimientos

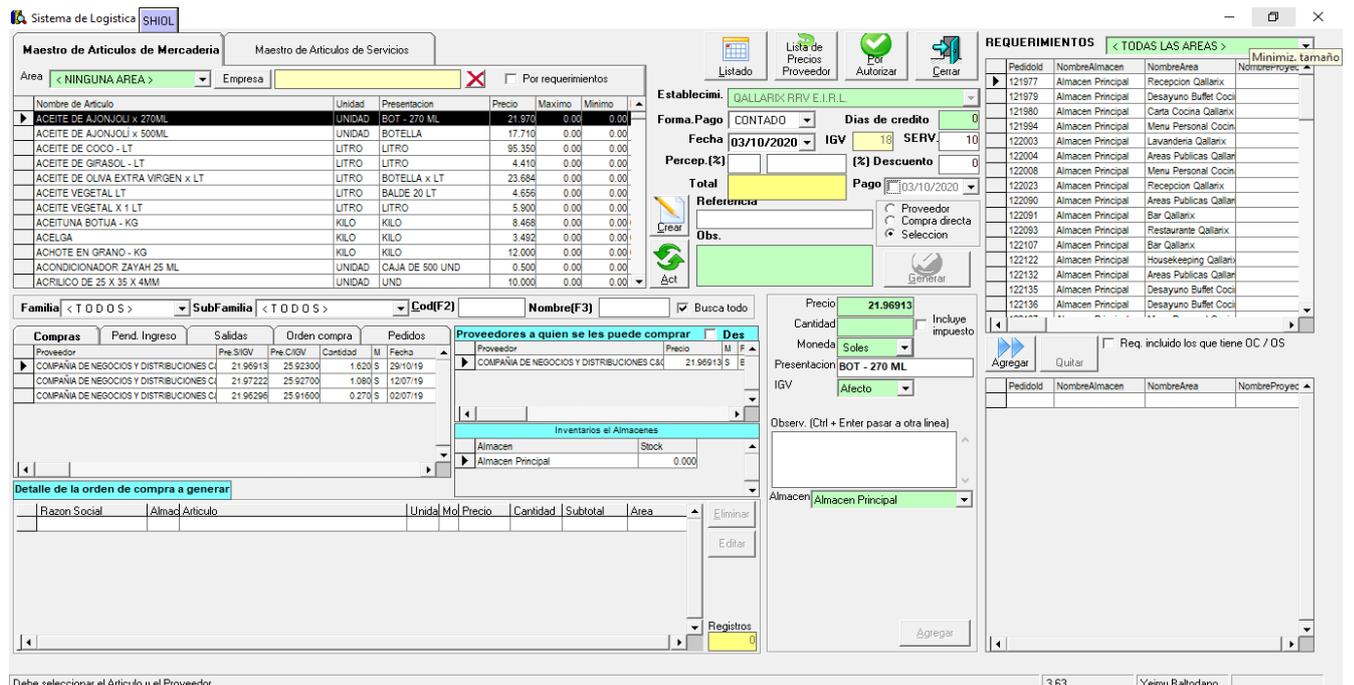
Generados	Autorizados	Listado General								
NombreArea	PedidoId	PedidoIDOrigen	NombreProyecto	NombreUsuario	Fecha	FechaDespacho	FechaAutorizado	HoraAutorizado	NombreHotel	NombreArticulo
Administracion Qallarix										
Almacen Qallarix										
Areas Publicas Qallarix	122004	122001		Janet Requejo	2020-08-17 10:				MOOD HOTEL	LEJIA BIDON X 18
	122090	122083		Janet Requejo	2020-09-16 21:				MOOD HOTEL	BOLSA NEGRA INDU
	122132	122115		Janet Requejo	2020-09-23 18:				MOOD HOTEL	PAÑO ABSORVENTE MAMELUCOS IMPER
Bar Qallarix	122091	122076		Manuel Carranza	2020-09-14 19:				MOOD HOTEL	AGUA SAN MATEO S
	122107	0		Manuel Carranza	2020-09-21 12:	2020-09-21 00:	2020-09-21 00:	1899-12-30 17:	MOOD HOTEL	NARANJA JUGO KG
	122144	122141		Manuel Carranza	2020-10-01 08:				MOOD HOTEL	MARACUYA x KG
									MOOD HOTEL	AGUA SAN MATEO C
									MOOD HOTEL	RON APPLETON DOF
									MOOD HOTEL	CARAMBOLA - KG
									MOOD HOTEL	MAIZ MORADO - KG
									MOOD HOTEL	LIMA - KG
Bebidas Eventos Bar Qalla										
Carta Cocina Qallarix	121980	121966		Janet Requejo	2020-08-02 09:				MOOD HOTEL	CEBOLLA ROJA x KG
									MOOD HOTEL	ZANAHORIA x KG
									MOOD HOTEL	PATO ENTERO
									MOOD HOTEL	TOMATE
									MOOD HOTEL	JAMON SANDWICH E
									MOOD HOTEL	PIERNA DE CABRITC
									MOOD HOTEL	PIMIENTA KG
									MOOD HOTEL	ROCOTO KG
									MOOD HOTEL	BROCOLI KG
									MOOD HOTEL	LIMON - KG
									MOOD HOTEL	PALTA - KG
									MOOD HOTEL	CULANTRO - KG
									MOOD HOTEL	PAN FUENTE 1.2 KG

Fuente: Qallarix RRV E.I.R.L.

### Análisis e interpretación:

En la figura 2, se observa el módulo de requerimientos, donde las 22 áreas que dispone la empresa solicitan insumos que sean de utilidad para sus áreas respectivas. Actualmente y por tema de la pandemia hay solo 9 áreas (contabilidad, áreas públicas, housekeeping, carta cocina, restaurante, bar, lavandería, desayuno buffet y recepción) que generan estos requerimientos, una vez generada el requerimiento el gerente autoriza en el sistema que posteriormente la encargada del área de logística procederá a atender el pedido, realizar las compras y despachar estas mercaderías.

Figura 3. Módulo de Logística



Fuente: Qallarix RRV E.I.R.L.

### Análisis e interpretación:

En la figura 3, muestra el módulo de logística en el cual se realiza las órdenes de compra, seleccionando el insumo que se necesita para después elegir al proveedor que se le comprará y emitirá la factura. Este documento debe ser autorizado por el gerente. Posteriormente pasarían a ser enviadas a los proveedores a través de un correo para atención del pedido, y de esa manera llenar el inventario con la mercadería que requiere cada una de las áreas de la empresa.

### B. Evaluación de la eficiencia del área de Logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L.

Como segundo objetivo específico se planteó el de evaluar cuán eficiente es el área de logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L., debido a que las otras áreas dependen de ésta para desarrollar sus actividades. Así mismo, al evaluar su eficiencia se reconocieron las deficiencias que presentan y cómo el área de logística no puede hacer frente a todas sus obligaciones para con las otras áreas.

**Resultado de Encuesta:**

Se aplicó la técnica de la encuesta para la variable dependiente, dirigida a los encargados de las áreas de Alimentos y bebidas, de alojamiento, cocina y a la asistente de logística, teniendo en cuenta que el área de logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L. abastece o cumple con los requerimientos de las áreas mencionadas.

**Dimensión 1: Cadena de suministro**

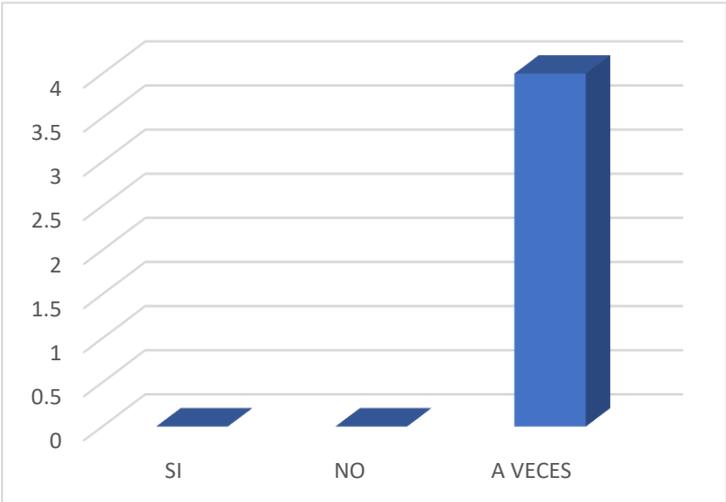
**Indicador 1: Aprovechamiento**

Tabla 6. Dimensión 1: Respuesta de los cuatro colaboradores sobre el Estudio del mercado

PREGUNTA	SI	NO	A VECES
Elaboran un estudio de mercado previo para conocer con qué proveedores se pueden obtener los productos a un menor coste y de calidad requerida	0	0	4

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Estudio de mercado



Fuente: Elaboración propia

**Análisis e Interpretación:**

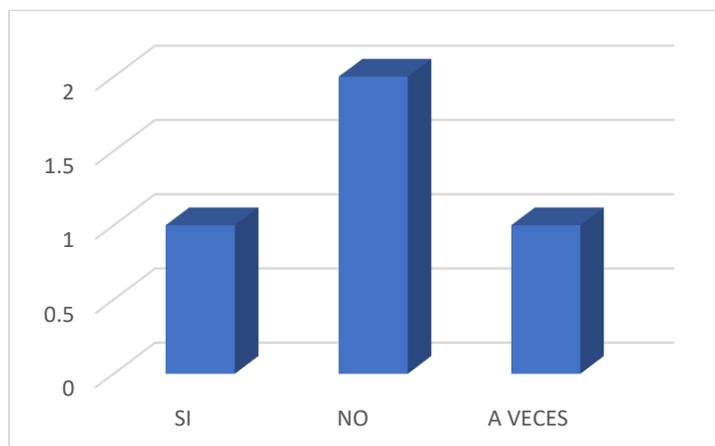
La tabla 6 y figura 4 nos muestra que el total de los encuestados indican que a veces se realiza un estudio de mercado para conocer que proveedores son los que ofrecen un mejor producto, teniendo en cuenta su coste y su calidad.

Tabla 7. Dimensión 1: Respuesta de los cuatro colaboradores de la empresa sobre las políticas de aprovisionamiento

PREGUNTA	SI	NO	A VECES
Existen políticas de aprovisionamiento para cubrir el stock de inventario de la empresa.	1	2	1

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Políticas del aprovisionamiento



Fuente: Elaboración propia

### Análisis e interpretación:

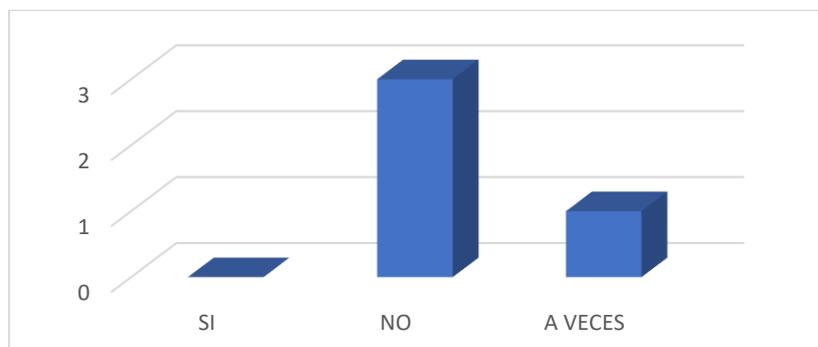
En la tabla 7 y figura 5 se refleja que para un encuestado sí existen políticas de aprovisionamiento que les permita cubrir y cumplir con el stock de mercadería, mientras que, para los restantes, dos indicaron que no se cuenta con alguna política y para uno solo se realiza a veces.

Tabla 8. Dimensión 1: Respuesta de los cuatro colaboradores de la empresa sobre los indicadores de gestión

PREGUNTA	SI	NO	A VECES
Utiliza indicadores de gestión para la toma de decisiones.	0	3	1

Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Indicadores de gestión



Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

Se refleja en la tabla 8 y figura 6 que para tres encuestados no existe algún indicador de gestión que pueda medir la viabilidad y pertinencia de la toma de decisiones de los altos mando. Por otro lado, un encuestado indicó que a veces se percibe este tipo de indicadores de gestión para la toma de decisiones.

**Dimensión 2: Control de inventario**

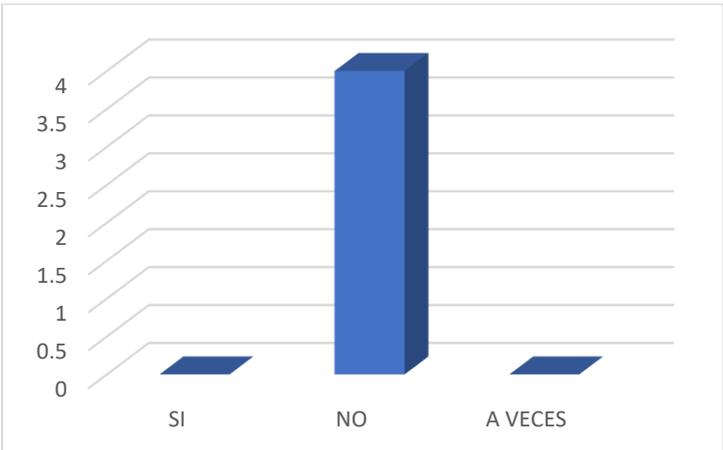
**Indicador 2 y 3: Índice de duración de mercancías y Precisión del inventario**

Tabla 9. Dimensión 2: Repuesta de los cuatro colaboradores de la empresa sobre el registro de mercadería

PREGUNTA	SI	NO	A VECES
Se realiza algún tipo de registro para conocer los tiempos de duración de las mercancías	0	4	0

Fuente: Elaboración propia

*Figura 7. Registro de mercancía*



Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

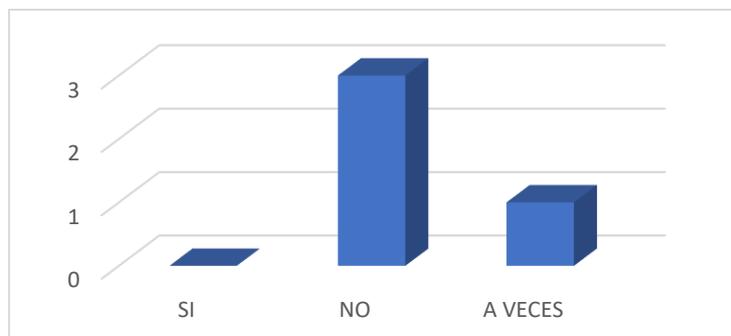
En la tabla 9 y figura 7 los cuatros encuestados indicaron que no se realiza ningún tipo de registro que permita conocer cuál es el tiempo de duración de la mercadería, ocasionando que muchas veces no se cuente con stock para cumplir con los requerimientos de las diferentes áreas.

Tabla 10. Dimensión 2: Repuesta de los cuatro colaboradores de la empresa sobre la fecha de adquisición de bienes

PREGUNTA	SI	NO	A VECES
Existen fechas determinadas para adquirir los bienes	0	3	1

Fuente: Elaboración propia

Figura 8. Fecha de adquisición de bienes



Fuente: Elaboración propia

### Análisis e interpretación:

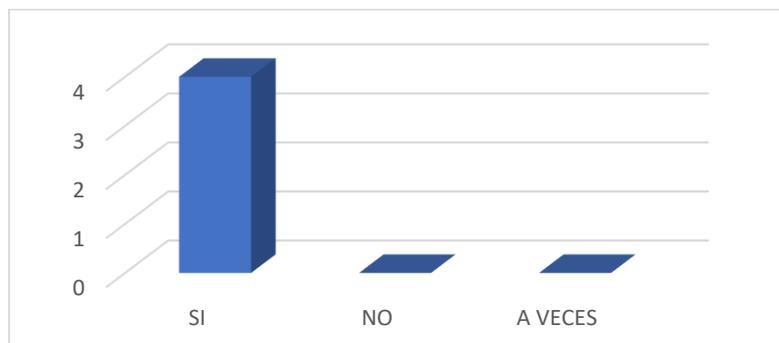
En la tabla 10 y figura 8 se observa que para tres encuestados no existe una fecha determinada para adquirir los bienes, por lo que ocasionaría un problema en la conciliación de la mercadería que se tiene en físico con la que se refleja en el sistema. Para el encuestado restante, a veces sí se determina la fecha para la adquisición de los bienes.

Tabla 11. Dimensión 2: Repuesta de los cuatro colaboradores de la empresa sobre los productos de mayor demanda

PREGUNTA	SI	NO	A VECES
Se prioriza la compra de productos que tienen mayor demanda dentro de la empresa	4	0	0

Fuente: Elaboración propia

Figura 9. Productos con mayor demanda



Fuente: Elaboración propia

### **Análisis e interpretación:**

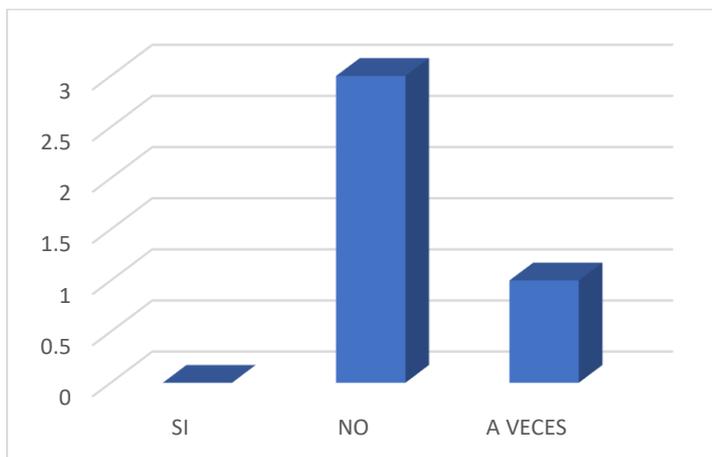
Se observa en la tabla 11 y figura 9 que sí se prioriza la compra de los productos más requeridos o demandados que permiten el desarrollo de las actividades de las diferentes áreas de la empresa, puesto que al encuestar a los cuatros trabajadores todos respondieron sí.

Tabla 12. Dimensión 2: Repuesta de los cuatro colaboradores de la empresa sobre información de existencias

<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>A VECES</b>
Considera confiable la información con que se cuenta sobre las existencias de productos que se encuentran en el inventario	0	3	1

Fuente: Elaboración propia

Figura 10. Información de existencias



Fuente: Elaboración propia

### **Análisis e Interpretación:**

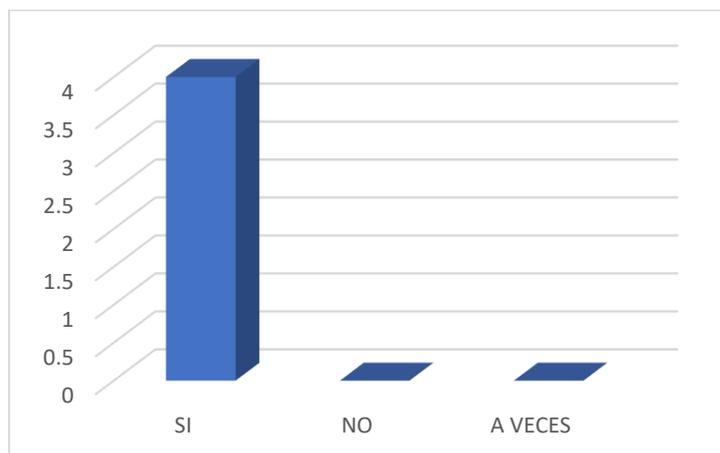
En la tabla 12 y figura 10 tres de los encuestados respondieron que no y el restante que solo a veces es confiable la información con la que cuenta la empresa en relación a la mercadería que se encuentra en su inventario. Esto debido a que si no cuenta con la mercadería requerida por alguna de las áreas, ésta se compra del momento. También, se hace entrega de la misma sin el requerimiento previo.

Tabla 13. Dimensión 2: Repuesta de los cuatro colaboradores de la empresa sobre el sistema de soporte tecnológico

PREGUNTA	SI	NO	A VECES
Han establecido un sistema de soporte tecnológico que permita una información confiable para el control de inventario	4	0	0

Fuente: Elaboración propia

Figura 11. Sistema de soporte tecnológico



Fuente: Elaboración propia

### Análisis e interpretación:

Se refleja en la tabla 13 y figura 11 que los cuatros encuestados reconocen que sí se ha establecido un sistema de soporte tecnológico para el registro y control de las actividades de la empresa.

### Dimensión 3: Almacén

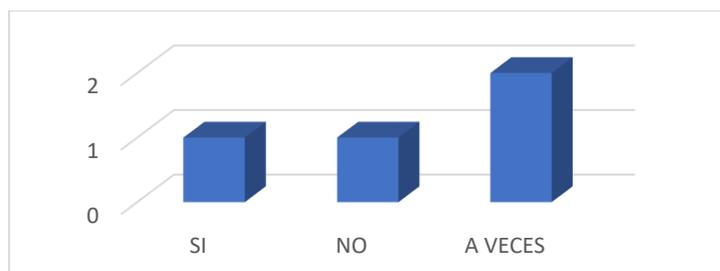
#### Indicador 4: Nivel de cumplimiento de despacho

Tabla 14. Dimensión 3: Repuesta de los cuatro colaboradores de la empresa sobre el cumplimiento de despacho

PREGUNTA	SI	NO	A VECES
Se manejan indicadores de cumplimiento de despacho de mercaderías	1	1	2

Fuente: Elaboración propia

Figura 12. Indicadores de cumplimiento de despacho



Fuente: Elaboración propia

### **Análisis e Interpretación:**

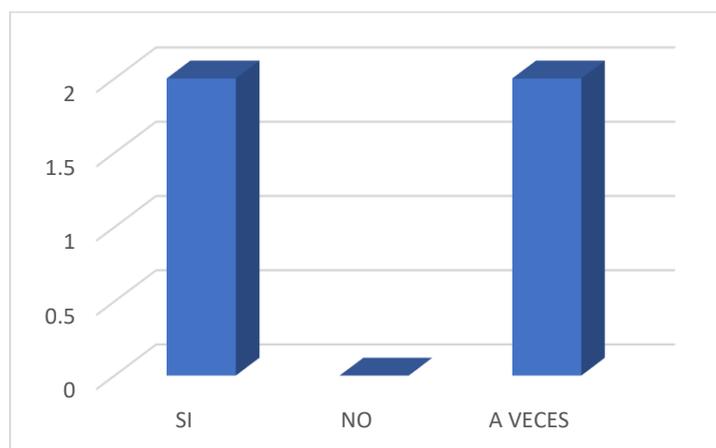
Se muestra en la tabla 14 y figura 12 que no está claro que indicadores utiliza la empresa para medir el cumplimiento de despacho de mercaderías, puesto que dos encuestados respondieron que a veces la empresa sí maneja indicadores, otro respondió que no y solo uno dijo que sí. Reflejando incongruencias en el manejo de la información por parte de la empresa para las diferentes áreas.

Tabla 15. Dimensión 3: Repuesta de los cuatro colaboradores de la empresa sobre los inconvenientes de realizar los requerimientos

<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>A VECES</b>
Han tenido inconvenientes al momento de satisfacer los requerimientos de la empresa	2	0	2

Fuente: Elaboración propia

Figura 13. Inconvenientes para satisfacción de demanda



Fuente: Elaboración propia

### **Análisis e Interpretación:**

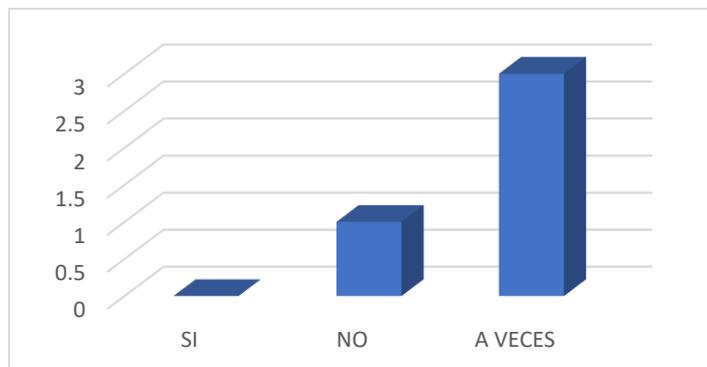
La tabla 15 y figura 13 reflejaron que la empresa sí ha tenido inconvenientes para satisfacer la demanda de las diferentes áreas. De lo que se deduce que dos de los encuestados respondieron que sí se le complica a la empresa cumplir con los requerimientos y los otros dos encuestados respondieron que esta problemática se suscita a veces.

Tabla 16. Dimensión 3: Repuesta de los cuatro colaboradores de la empresa sobre el despacho de mercadería.

PREGUNTA	SI	NO	A VECES
Existe una planificación para el despacho de mercadería	0	1	3

Fuente: Elaboración propia

Figura 14. Planificación para despacho de mercadería



Fuente: Elaboración propia

### **Análisis e Interpretación:**

Se muestra en la tabla 16 y figura 14 que la empresa ha tenido dificultades para la planificación en cuenta al despacho de su mercadería, puesto que tres de los encuestados respondieron que a veces no existe una planificación para el despacho de la mercadería, y el restante respondió que no existe ningún tipo de planificación.

### **Resultado de Guía de Observación**

Se aplicó la técnica guía de observación para la variable dependiente con el fin de cerciorar las condiciones en las que se encuentra el almacén de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L. y si es el adecuado para el desarrollo de todas sus actividades.

Tabla 17. Ficha de cotejo

OBSERVACIONES	SI	NO
1. Existe personal encargado del resguardo de la mercadería.		X
2. Se aprecian documentos de control de ingreso y salida de mercadería.		X
3. El lugar de almacenamiento se encuentra en óptimas condiciones asegurando así el buen estado de las mercancías.	X	
4. El almacén contiene solo la mercadería para cumplir con las actividades de la empresa.		X
5. El espacio del almacén es el adecuado para albergar toda la mercadería necesaria para la realización de sus actividades.	X	
6. El almacenamiento de la mercadería se encuentra distribuido a las características de cada producto.		X
7. Existen condiciones sanitarias para el personal que elabora dentro del almacén.		X
8. El almacén cuenta con cámaras de seguridad.		X
9. Las diferentes áreas de la empresa están equipadas con lo necesario para la realización de sus actividades.	X	
10. La empresa cuenta con activos fijos para el desarrollo de sus actividades.	X	

Fuente: Elaboración propia

### **Análisis e interpretación:**

En la tabla 17, se puede observar que la empresa Qallarix RRV E.I.R.L. si bien cuenta con un espacio y condiciones óptimas para el albergue de su mercadería, ésta no es resguardada por ningún trabajador por lo que puede originar pérdidas o deterioro. También, este espacio no cuenta con cámaras de seguridad que permita al gerente verificar alguna pérdida. Además, se apreció que dentro del almacén existe otro tipo de mercadería o activos fijos que no son parte del desarrollo de las actividades de la empresa y de la misma forma, se observó que los trabajadores no cuentan con las condiciones sanitarias requeridas para el cumplimiento de sus actividades. Por último, se observó que la mercadería ubicada dentro del almacén, no se encuentra distribuida de acuerdo a

las características de cada producto, ocasionando desorden y complicando el reconocimiento de qué es lo que se encuentra dentro de este espacio. Por otro lado, no se evidencia documentación que respalde el ingreso y salida de mercadería, y esto puede ocasionar que la mercadería en físico con la que cuenta la empresa, no coincida con la que se refleja en el sistema que ellos manejan.

### **Resultado del Análisis Documental:**

Se aplicó la técnica de la guía documental para la variable dependiente, el cual fue presentado a la asistente de logística para obtención de documentos con respecto al área a evaluar de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L.

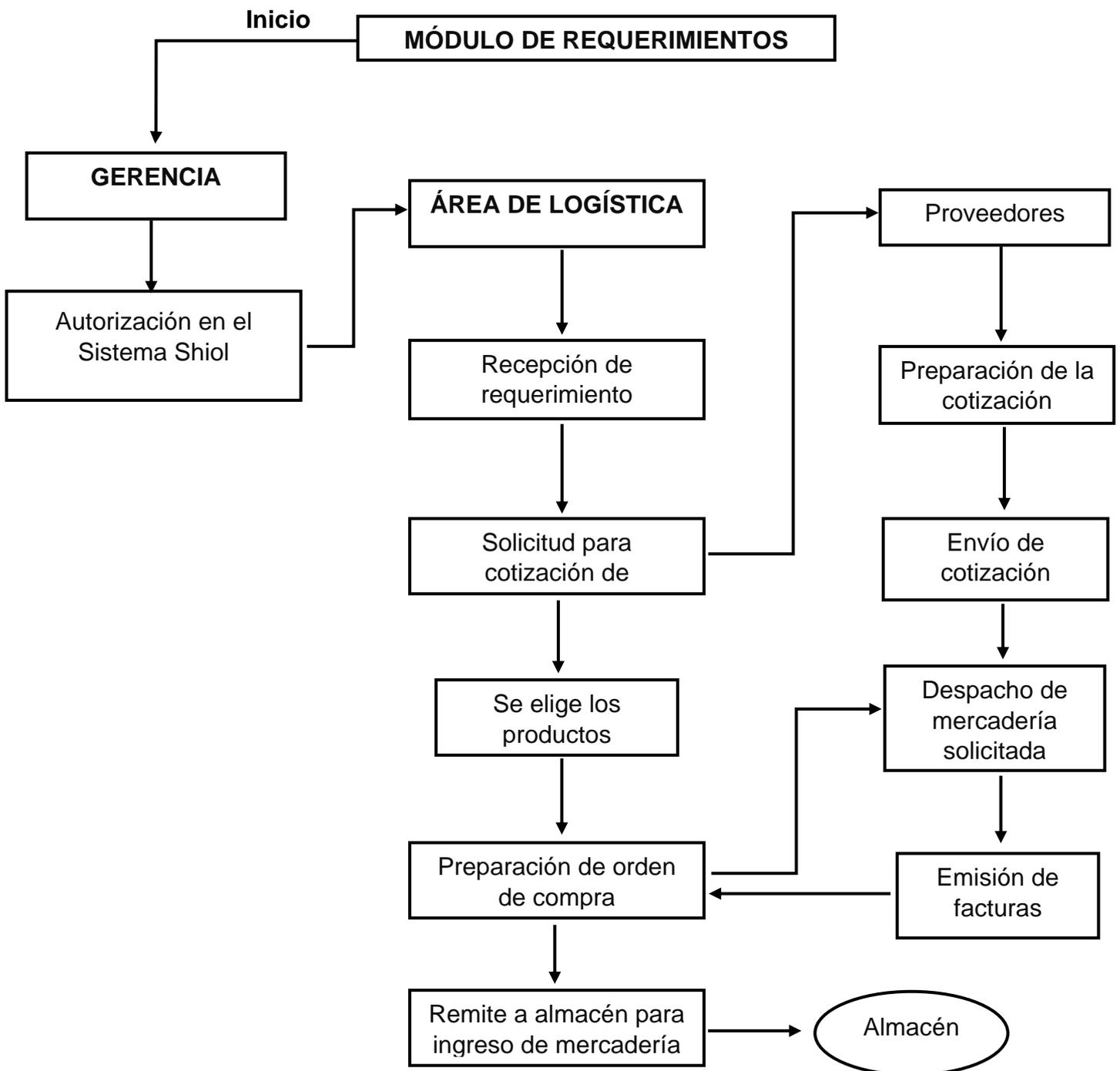
Figura 15. Formula de duración de mercaderías

$$\text{INDICE DE DURACIÓN DE MERCADERÍA} = \frac{0.628249118}{18.84747353}$$

### **Análisis e interpretación:**

La empresa Qallarix RRV E.I.R.L en los últimos meses ha sufrido inconvenientes para hacer frente con los requerimientos que tiene a cargo el área de logística con la finalidad de satisfacer la demanda de las áreas que dependen de ella para la realización de sus actividades. Esta problemática se ve reflejada en el momento en que se aplicó la fórmula del índice de duración de mercadería, que consiste en obtener un promedio de ventas de determinados meses para dividirlo posteriormente entre el inventario final. Al realizar la operación el resultado fue que la mercadería de la empresa dura 18.85 días. Se deduce de ello que, la mercadería con la que cuenta la empresa por mes no abastece los requerimientos de las diferentes áreas de la empresa, evidenciando una ineficiente gestión de control.

Figura 16. Flujograma del proceso logístico de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L.



Fuente: Elaboración propia

### Análisis e interpretación:

El módulo de requerimientos recibe las solicitudes de mercaderías de las diferentes áreas, y las deriva a Gerencia quien emite la autorización al área de logística en el sistema Shiol, dicha área solicita las cotizaciones a los proveedores quienes envían sus propuestas eligiendo la que considera más apropiada y

prepara la orden de compra al proveedor elegido y, finalmente remite a almacén para el ingreso de las mercaderías y su distribución.

### **C. Diseñar un sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de Logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L., Chiclayo.**

En el contexto actual en que se desarrollan las organizaciones empresariales se requiere de manera prioritaria y fundamental diseñar e implementar un sistema de control interno que permita no sólo la adecuada protección de los activos de una empresa, sino que sea necesario para que las empresas que aspiren a crecer y mantenerse en el mercado competitivo y de constantes cambios que se presentan. Es imprescindible contar con filtros, permisos o derechos para realizar operaciones, de acuerdo a las responsabilidades o funciones de cada parte involucrada en las áreas sujetas a control. El propósito de contar con un sistema de control interno es optimizar el uso de recursos enfatizando en la importancia de ciertos controles que deben ser tomados en cuenta para que sus operaciones se efectúen correcta y eficientemente.

En nuestra investigación se consideró que la empresa privada Qallarix RRV E.I.R.L., identificada con número de RUC 20604828776 y razón comercial: Hotel Mood Lifestyle, Chiclayo, cuyas operaciones se iniciaron el 1 de Junio del año 2019, teniendo como principal actividad la prestación de servicios de alojamiento para estancias cortas y ofrecer diversos tipos de comida y bebidas. Se evidenció que la empresa viene presentando deficiencias en el sistema de control interno dado a que en el área de Logística se han identificado riesgos en cuanto al ingreso y salida de mercaderías, la falta de control, seguridad y la no clasificación de sus productos.

Con la siguiente propuesta esperamos contribuir a un desempeño eficiente de la empresa en el área de Logística, la misma que comprende el análisis de componentes y factores realizados en la empresa. Por lo que presentamos las propuestas formuladas por cada de estos componentes:

Ambiente de control

Evaluación de riesgo

Actividad de control

## **Objetivos de la Propuesta**

### **Objetivos General.**

La propuesta tiene como objetivo general implementar un sistema de control interno para optimizar el desarrollo de las actividades del área de logística y demás áreas involucradas para el correcto funcionamiento de las mismas.

### **Objetivos Específicos.**

- Desarrollar un sistema de control interno para el componente Ambiente de control.
- Desarrollar un sistema de control interno para el componente Evaluación de Riesgos.
- Desarrollar un sistema de control interno para el componente Actividad de Control.

## **Generalidades de la empresa**

### **Misión**

Ser los mejores anfitriones de la ciudad brindando un excelente servicio de calidad personalizado y diferenciado, haciendo que nuestros clientes y asociados compartan momentos de felicidad, convirtiéndose en embajadores de nuestra marca.

### **Visión**

Dentro de tres años convertirnos en una cadena siendo un referente de las ciudades donde tengamos presencia buscando ser la mejor opción hotelera, fomentando la actividad turística, el desarrollo de nuestra región y el de nuestros asociados.

## Principios

Valores de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L.

**Integridad:** se busca alcanzar con los objetivos, de manera correcta u honesta sin afectar el bienestar de la empresa y de todos los colaboradores.

**Proactividad:** desarrollar actividades para adelantarnos a las necesidades de la empresa y nuestros clientes con iniciativa, perseverancia y siempre dando más de sí.

**Responsabilidad:** se busca cumplir con las tareas o funciones designadas para las diferentes áreas logrando alcanzar los objetivos propuestos.

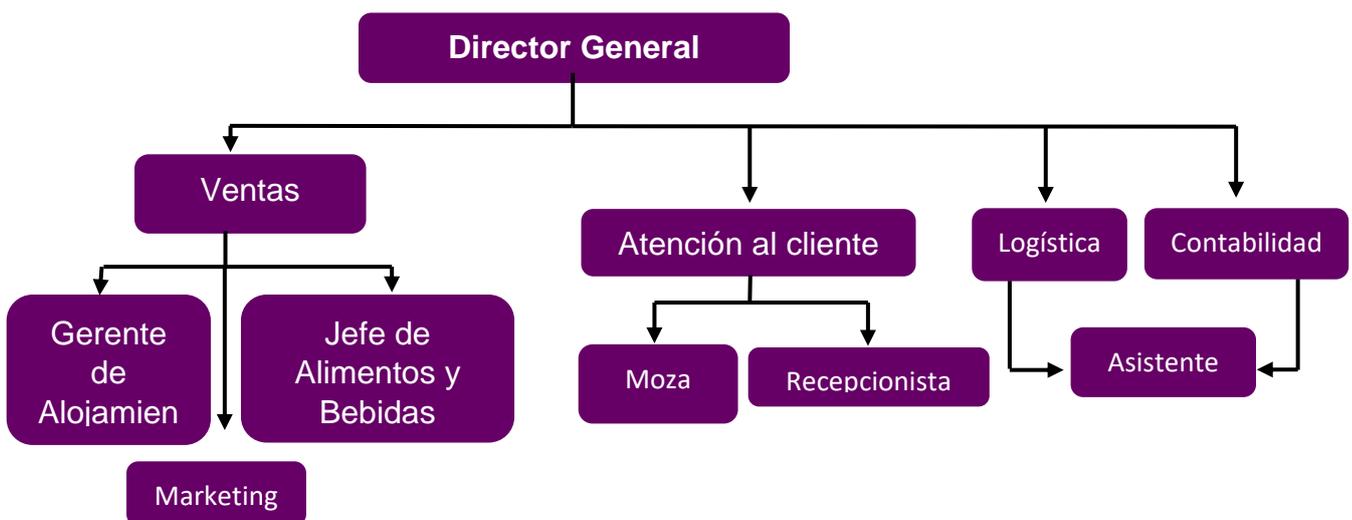
**Trabajo en Equipo:** se debe cumplir este valor de forma coordinada entre los colaboradores en busca del cumplimiento de metas u objetivos para beneficio de la empresa.

**Vocación de servicio:** disposición al excelente servicio, demostrando amabilidad y carisma con nuestros clientes.

**Aprendizaje y adaptabilidad:** demostrar la capacidad para aprender y adaptarse a los cambios que puedan suceder más adelante.

## Organigrama

Figura 17. Organigrama de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L.



Fuente: Elaboración propia

Tabla 18. FODA de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L.

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicidad en redes sociales y sitios web.</li> <li>• Conocimiento del mercado Regional.</li> <li>• Prioridad y excelencia en el servicio al cliente.</li> <li>• Infraestructura diseñada estratégicamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poco personal para apoyo.</li> <li>• Costos altos en relación con la competencia.</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes frecuentes.</li> <li>• Aplicar más tecnología</li> <li>• Se encuentra en un lugar estratégico</li> <li>• Buena climatología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofertas mejoradas por parte de la competencia.</li> <li>• Falta de señales direccionales para acceder a los hoteles.</li> <li>• Inestabilidad de la economía del país.</li> <li>• Competencia muy consolidada.</li> <li>• El saneamiento de salud por el Covid-19.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

## Desarrollo de la Propuesta

**Objetivo 1.** Desarrollar un sistema de control interno para el componente Ambiente de control.

Dentro del componente Ambiente de control encontramos falencias en sus objetivos al no tener normas y políticas definidas, de igual forma la segregación de funciones en el área de logística y almacén, dado que los trabajadores encargados de realizar las operaciones no están capacitados para cumplir sus funciones de manera eficiente razón por la cual se hace imprescindible diseñar mecanismos que brinden soluciones de mejora respecto a este componente.

Para el adecuado funcionamiento de este componente, es imprescindible que se agreguen los siguientes elementos:

## **La integridad y los valores éticos**

Para lograr el crecimiento de una empresa se necesita establecer y divulgar valores éticos que formen parte del desarrollo de las actividades de cada colaborador.

Los encargados de determinar los requisitos éticos y cualidades morales son los directivos de la empresa. Éstos deben hacer conocer a los trabajadores y evaluarlos permanentemente para saber si se encuentran comprometidos con las metas de la empresa, y además si cumplen con el perfil requerido.

Si bien es cierto, la empresa tiene un conocimiento básico de qué valores éticos se debe requerir para la contratación de personal, éste no es respaldado por normas específicas para el desempeño laboral.

Para que se complemente una eficiente selección de nuevos trabajadores o seguimiento de los que ya pertenecen a la empresa, se planteó implementar un código de ética.

### **Código de ética**

Contiene la normatividad aplicable a la empresa cuya finalidad es armonizar el comportamiento ético de todos los directivos y colaboradores comprometidos con la empresa en relación con los clientes, proveedores y otros grupos con quienes la empresa interactúa.

Mediante este código, la empresa hará conocer los principios bajo los cuales desarrollará sus operaciones, siendo un elemento clave con el fin de garantizar un crecimiento continuo y de éxito que comprenda principios morales y conductas éticas que conlleven a tomar decisiones correctas.

Los principios contenidos en el presente código serán aplicables tanto a directivos como a los colaboradores que laboran en la empresa. Cada uno tendrá la responsabilidad de conocer y obedecer las normas contenidas en él, para crear relaciones tanto internas como externas basadas en valores como la integridad, el

respeto, la honestidad; previniendo acciones contrarias a los objetivos institucionales.

De igual forma se dispondrá de un procedimiento de denuncias por transgresión al presente código, garantizando confidencialidad en todo momento.

Dentro de su contenido tomaremos en cuenta:

## **1. Principios y responsabilidades**

La base fundamental de una empresa es tener una conducta ejemplar. El Código de ética es primordial para garantizar un performance acorde con los valores de la empresa y el compromiso que ésta tiene con los parámetros de conducta ética. Asimismo, se establecen las normas de desempeño esperadas tanto de directivos como empleados; y también a clientes, proveedores y otros grupos con quienes la empresa interactúa en cuanto les pudiera ser aplicable.

En la empresa QALLARIX, los valores constituyen la base de la pirámide para el desarrollo de relaciones basadas en la confianza mutua y como un medio de apoyo para que cada uno de sus integrantes pueda contribuir al éxito compartido por todos.

Si bien es cierto el Código no puede abarcar todas las situaciones, en su contenido se resumen las políticas y prácticas de la empresa que sirve de guía de comportamiento moral con valores fundamentales en el trabajo, prohibiendo conductas contrarias a los valores y normas establecidas.

### **Directivos**

Obligaciones:

- Hacer conocer las normas contenidas en el código de ética a todos sus colaboradores.
- Promover su respeto y cumplimiento con el ejemplo.
- Brindar apoyo a sus colaboradores en la solución a dilemas éticos que se presenten en el trabajo.
- Tomar medidas correctivas apropiadas en el cumplimiento del Código.

## **Colaboradores**

Responsabilidades:

- Conocer las normas del Código de ética y adoptar su conducta conforme a ellas.
- Comunicar cualquier indicio de comportamientos contrario a lo normado en el código de ética.
- Observar las normas establecidas en el código de ética, para evitar sanciones administrativas o responsabilidades penales.

### **2. Comportamiento ético**

La empresa tiene como principio fundamental el respeto a la ley en el desarrollo de sus operaciones comerciales, debido a ello ningún directivo o colaborador deberá incurrir en su incumplimiento, ni colaborará con terceros en actos que comprometan la reputación de la empresa.

La empresa valorará la fidelidad y la integridad, de sus colaboradores protegiendo la información que la empresa les confió, relacionada a clientes, empleados o proveedores.

Bajo ninguna circunstancia los trabajadores solicitarán o aceptarán regalos, invitaciones u otros incentivos que logre influenciar en las decisiones la empresa, actuando con sentido de integridad en todas sus labores.

La neutralidad en temas políticos o religiosos es un principio básico de colaboradores y directivos, y no está permitido ningún tipo de donación a organizaciones políticas relacionadas con la política.

### **3. Compromisos con los grupos de interés**

#### **Compromiso con los Trabajadores:**

Siendo los trabajadores la base fundamental de una empresa y aliados para llevar a cabo los objetivos del negocio, así como la generación de empleo de

calidad, crecimiento profesional y el desarrollo de capacidades en igualdad de derechos y oportunidades. Principios y políticas de Recursos Humanos que fomenten la dignidad de la persona sin discriminación que se aplicarán tanto a la contratación de colaboradores como en todos los demás aspectos de la relación laboral.

Los trabajadores recibirán información de las políticas de evaluación de su trabajo y los mecanismos de mejora y dedicación.

#### **Compromiso con la seguridad y la salud:**

La empresa se compromete a garantizar un entorno de trabajo saludable y seguro a los colaboradores estableciendo mecanismos que conlleven a prevenir los riesgos laborales. Siendo cada uno de ellos responsable de aplicar las normas de salud y seguridad en su área de trabajo.

#### **Compromiso con los clientes:**

El objetivo primordial de la empresa es el cliente y su satisfacción, lo que conduce a diseñar planes de mejora continua para lograrlo. Se garantiza la transparencia en las operaciones, asesoría personalizada, tratamiento profesional y resolución rápida ante cualquier reclamo, proporcionando información útil y precisa.

#### **Compromiso con los proveedores:**

El compromiso es sobre la base de criterios sociales, éticos y medioambientales; seleccionando no sólo aquellos que ofrecen los productos en mejores condiciones, sino que también comparten los mismos compromisos de la empresa y los descritos en el presente código en relación al cuidado del medioambiente.

#### **Compromiso con la comunidad:**

La empresa asume el compromiso de ser parte del desarrollo económico y social colaborando a la creación de riqueza y generando empleo local para el desarrollo de la comunidad en la cual realiza sus operaciones.

### **Compromiso con el medio ambiente:**

La empresa está comprometida con el cuidado y respeto del medio ambiente en el ejercicio de sus actividades. Para ello se tendrá en cuenta los siguientes principios:

- Cumplir las normas ambientales, así como los compromisos adquiridos de forma voluntaria.
- Implementar medidas necesarias para prevenirla contaminación.
- Utilizar racionalmente los recursos como agua, papel, energía, y favoreciendo el reciclado.
- Promover prácticas ambientales entre colaboradores, clientes y proveedores.

### **Compromiso con los activos, conocimientos y recursos:**

La empresa velará por la protección de datos personales que se almacenen o intercambien en el desarrollo de la actividad que realizan. En razón de ellos, todos los colaboradores de la empresa deberán respetar siempre la legislación sobre protección de datos personales de clientes, proveedores o colaboradores

Los colaboradores al hacer uso de las herramientas informáticas en el desarrollo de sus funciones, no las usarán de forma inapropiada que pudieran afectar la imagen de la empresa.

### **Compromiso respecto a la competencia:**

La empresa debe actuar con lealtad frente a sus competidores y no podrá aprovecharse de información confidencial que hubiere obtenido, prevaleciendo el respeto a las normas de libre competencia.

## **4. Obligaciones respecto a prácticas fraudulentas**

La falsificación, manipulación o uso deliberado de datos falsos constituye fraude, asumiendo la empresa el principio de transparencia informativa.

Bajo ninguna circunstancia proporcionarán datos inexactos o incorrectos.

Respecto a ello los trabajadores no podrán:

- Manejar un registro de operaciones que no estén debidamente sustentados en libros contables
- Realizar registros de ingresos o egresos que no correspondan
- Usar documentación falsa
- Registrar asientos contables con indicación incorrecta de su objeto
- Conflicto de Intereses

Conflicto de interés es toda situación en la que se contraponen directa o indirectamente, los intereses de la empresa con el de sus colaboradores.

La empresa respeta la participación que pudieran tener sus colaboradores en otras actividades económicas, siempre y cuando dichas participaciones sean lícitas y no originen conflictos con sus responsabilidades como trabajadores de la empresa.

De igual forma la empresa no podrá dar empleo a personas que mantengan vínculos de parentesco con sus trabajadores, como cónyuge, ascendentes, descendientes y hermanos; así como los familiares de su cónyuge, salvo que cuente con expresa autorización de la Dirección.

Se prohíbe el consumo de licores, drogas y tabaco en horas laborales.

Se tomarán medidas de precaución ante el uso de la actividad hotelera de la empresa con fines de prostitución o abuso de menores, bajo responsabilidad de los colaboradores.

## **5. Procedimiento para notificar denuncias ante el incumplimiento al código de ética**

Es obligación, tanto de directivos como de colaboradores, cumplir con las disposiciones del presente Código. Para ello se ha establecido el procedimiento a seguir que permita notificar su incumplimiento por faltas al código de ética.

Toda trasgresión a las normas se comunicará por medio de un correo electrónico asignado en el área de recursos humanos o a través del buzón instalado con tal fin. El responsable de evaluar las denuncias es el gerente de la empresa. También se podrá denunciar anónimamente, evaluando las pruebas y con posteriores investigaciones que demuestren la denuncia.

Los colaboradores y cualquier persona relacionada con la empresa pueden denunciar posibles infracciones al Código de ética, sus declaraciones realizadas se mantendrán en reserva.

Desde el inicio y en todo momento se respetarán los derechos de los involucrados, quienes pueden realizar sus descargos y refutar los cargos que crean necesarias.

La decisión de la empresa será proporcional y razonada considerando todos los elementos aportados a los hechos materia de la denuncia.

### **Compromiso con la competencia**

La empresa, a través del área de recursos humanos debe realizar un análisis adecuado de las competencias de sus trabajadores y a partir de su evaluación perfeccionar sus conocimientos y aptitudes del recurso humano con el que cuenta, debiendo evaluar constantemente el desempeño de sus colaboradores.

Para ello requiere de políticas y prácticas definidas que reflejen las expectativas y requerimientos de la organización, teniendo en cuenta que el recurso humano es lo más valioso con que cuenta la empresa. Debe ser tratado procurando su realización personal y un mayor rendimiento profesional.

El proceso es continuo y requiere que la empresa elabore políticas adecuadas de calidad, y de responsabilidades en diferentes etapas:

- De selección de personal
- Definir los requisitos de selección en cuanto a conocimientos, experiencia e integridad del personal.
- De Inducción

- Se debe dar a conocer a los nuevos empleados los procedimientos, métodos y costumbres de la empresa.

### **De Capacitación**

El entrenamiento constante para el buen desarrollo de las funciones y responsabilidades de los colaboradores.

### **Rotación y promoción**

Se debe reconocer y promover a los empleados que destacan y son creativos.

### **Sanciones**

Las medidas disciplinarias deben ser claras y coherentes conforme a las normas y políticas de la empresa.

De igual forma se deben establecer estructuras y procesos en todos los niveles de la empresa, como:

- Búsqueda de personal que cumpla las necesidades de la organización y que reúnan las competencias para los puestos requeridos.
- Proporcionar acompañamiento al desempeño profesional hacia estándares de competencia y comportamiento que la empresa espera teniendo en cuenta diversas técnicas como la capacitación permanente.
- Evaluación de desempeño en función a los objetivos y conductas esperados.
- Proporcionar incentivos en función del desempeño y conducta deseada de los colaboradores.

### **Políticas y prácticas de recursos humanos**

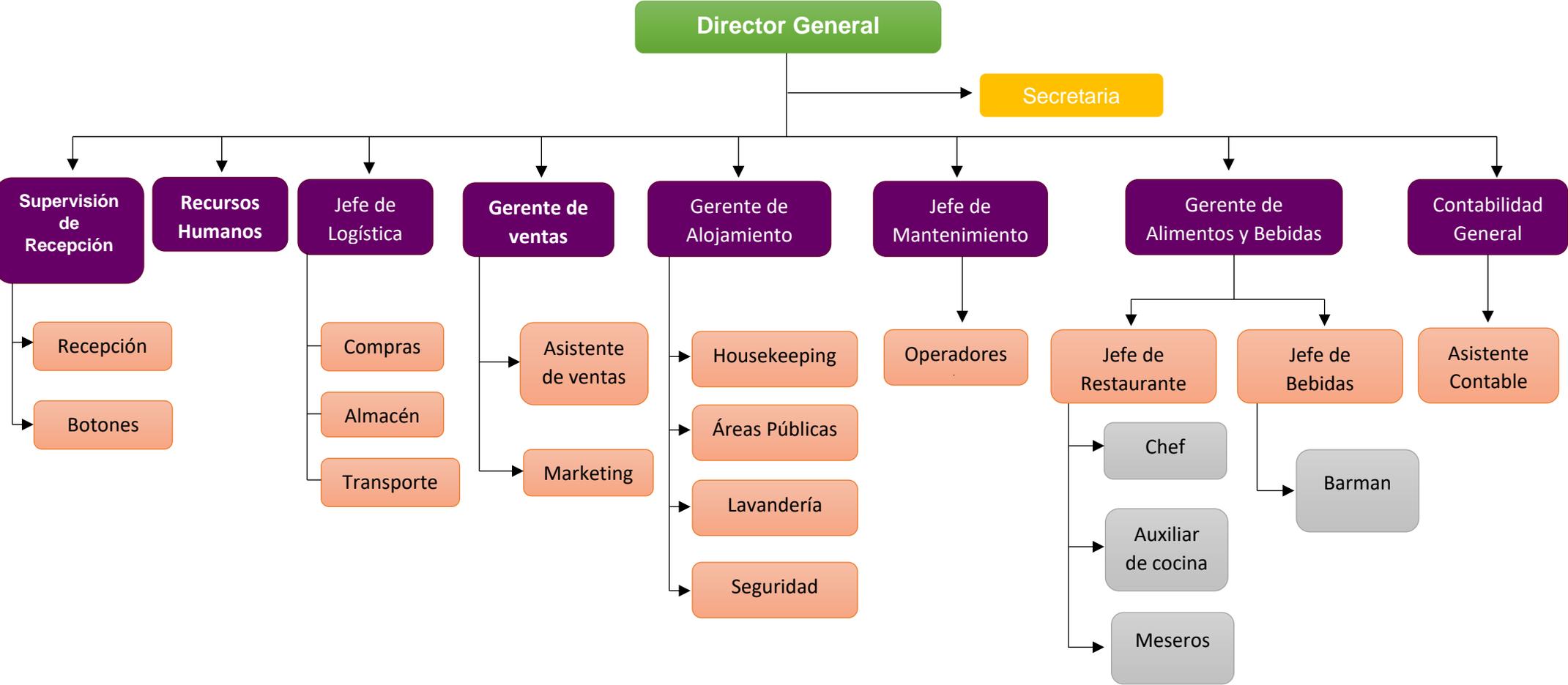
El ambiente de control en cuanto a recursos humanos comprende no solo la competencia del personal sino además políticas y prácticas en relación a dichos recursos. Un control de personal confiable y efectivo que apunte al logro de los objetivos de la organización tiene que ver con trabajadores idóneos con

conocimientos, habilidades y actitudes que contribuyan a una gestión eficiente y eficaz y de fortalecimiento de los valores éticos.

Para ello se debe considerar:

- Desarrollar por parte del área de recursos humanos, actividades de planificación, selección y contratación de personal
- Crear programas de capacitación y actualización para incrementar los conocimientos de los colaboradores
- Definir las responsabilidades para cada puesto laboral, de acuerdo a su perfil
- Evaluar el desempeño del personal de manera periódica

Figura 18. Estructura organizacional planteado para la empresa



Fuente: Elaboración propia

## **Interpretación y análisis:**

Se planteó la estructura organizacional idónea para el desarrollo de las actividades de la empresa. Sin embargo, debido a la coyuntura actual la empresa (como toda organización a nivel mundial) se vio afectada en cuanto a sus ingresos. Considerando que la empresa, si bien es cierto empieza a reactivarse aún no le sería posible aplicar esta estructura organizacional a corto plazo, ya que no podría cubrir las remuneraciones de nuevos trabajadores. Por lo que se recomienda la aplicación de esta estructura a mediados del próximo año 2021.

## **Asignación de funciones**

### **✓ Director General:**

- Encargado de elaborar y controlar las actividades que se realizan en la empresa
- Verificar y suscribir cada convenio que realice el hotel con clientes y proveedores
- Supervisar la calidad del servicio para cumplir con las expectativas de los clientes
- Atender los reclamos que pudieran presentar los consumidores
- Sustentar los Estados Financieros del hotel
- Difundir las medidas administrativas requeridas para la optimización de los recursos de la empresa
- Búsqueda y selección de personal cuando se requiera
- Tener un control de los ingresos y egresos que realice el hotel
- Aprobar los requerimientos de las diferentes áreas de la empresa
- Mantener en control el inventario del hotel

### **✓ Secretaria:**

- Verificar la autenticidad de los documentos
- Elaborar una agenda de actividades del gerente a fin de que no interfieran con sus otras labores
- Coordinar con las áreas de la empresa para que cada una tenga un espacio para el intercambio de información con el gerente

✓ **Gerente de ventas:**

- Responsable de gestionar todas las ventas del hotel
- Determinar las estrategias de ventas, coordinando con la gerencia
- Plantear los objetivos para periodos a ejecutar
- Busca negociar nuevos acuerdos comerciales para el beneficio de la empresa
- Controlar la cartera de los clientes más destacados
- Coadyuvar en las labores del personal de marketing
- Coordina con gerencia los precios de productos y servicios
- Emitir reportes a gerencia de las actividades diarias y mensuales
- Realiza el seguimiento de la atención brindada en el hotel
- Mantenerse informado de las habitaciones que se encuentren disponibles

- **Asistente de Ventas**

- Controlar las habitaciones disponibles
- Apoyar en el análisis de las estrategias de ventas
- Búsqueda de nuevos consumidores
- Análisis de datos de la cartera de clientes

- **Marketing**

- Responsable de la publicidad del hotel y su difusión
- Planificación de estrategias de marketing, coordinando con Gerencia
- Establecer las políticas de promoción y comercialización que realizará el Hotel
- Encargado del manejo de la página web de la empresa
- Informarse sobre los productos y servicios que brinda la competencia

- **Seguridad**

- Vigilar el ingreso y salida de todas las personas que concurren a la empresa

- Examina y revisa los bolsos y paquetes del personal
- Contar con un radio de intercomunicadoras, siendo responsable de su conversación
- Responsable de que se cumplan las normas de seguridad requeridas por la empresa
- Estar atento a la presencia de personas extrañas que pudieran incomodar a los clientes
- Controlar que las alarmas estén en funcionamiento
- Orientar a los clientes sobre la prevención de cualquier imprevisto

✓ **Jefe de Mantenimiento:**

- Encargado de que la estructura del hotel se encuentre en óptimas condiciones e informar en caso de requerir mantenimiento
- Responsable de que los equipos del hotel se encuentren en buen estado
- Efectuar las reparaciones y arreglos que se requieran en la empresa
- Contar con extintores operativos para cualquier imprevisto

✓ **Gerente de Alimentos y Bebidas:**

- Tener conocimiento de todas las bebidas que demanden los clientes y como se preparan cada una de ellas
- Contar con todo el tipo de cristalería para poder servir las diferentes bebidas.
- Responsable de contar con todos los implementos del área de Bar y Cocina para el desarrollo de sus actividades
- Llevar un registro diario de lo que se consume, informando lo que requiera para la continuidad de sus actividades
- Mantener la limpieza dentro de su área de trabajo
- Prevenir percances en la atención de los clientes
- Verificar la fecha de vencimiento de los productos, para que no se presenten percances

✓ **Jefe de Logística:**

- Seleccionar proveedores, en coordinación con el personal de compras, priorizando la calidad y precios de los productos a adquirir
- Gestionar el stock que se encuentre en el almacén
- Establecer objetivos para cada área de la empresa
- Satisfacer las demandas de cada una de las áreas de la empresa
- Planificación de la distribución de la mercadería
- Controlar que las operaciones tengan un rendimiento óptimo, minimizando recursos

✓ **Contabilidad General:**

- Efectuar el pago de planillas y tributos de la empresa
- Realizar y revisar los asientos contables de la empresa
- Desarrollar los estados financieros
- Emplear registros, manejar el sistema de la empresa y realizar sus presupuestos financieros

Hacer las conciliaciones de cuentas, para controlar y tener sustento de los registros

- Realizar las declaraciones juradas mensuales y anuales exigidas por SUNAT

• **Asistente Contable**

- Ayudar al registro de las operaciones de la empresa
- Consignar en el sistema los movimientos financieros que realiza la empresa
- Colaborar en la elaboración de arqueos de caja y otras acciones de control interno, a fin de cerciorar que el saldo de efectivo sea el mismo con lo registrado en los libros
- Realiza la recopilación de todos los documentos

## ✓ **Supervisor de Recepción:**

- **Recepcionista**

- Controlar adecuadamente las reservas y disponibilidad de las habitaciones del hotel, para lograr la ocupación en su totalidad
- Atender al cliente desde su llegada hasta el tiempo de su permanencia
- Llevar el control de ingreso y salidos de los huéspedes
- Destinar a cada uno de los huéspedes las habitaciones correspondientes
- Satisfacer las necesidades de los huéspedes cuando lo requieran, manteniendo siempre una actitud positiva
- Proporcionar información sobre los horarios de atención de cada área de la empresa, las políticas y servicios que ofrece la empresa

**Objetivo 2.** Desarrollar un sistema de control interno para el componente Evaluación de Riesgos.

El riesgo consiste en la probabilidad de que ocurra un evento interno o externo que pudiere afectar a la empresa en relación a los objetivos a lograr. Debido a ello se hace imprescindible identificar los riesgos para proteger los bienes y patrimonio de la empresa

Los objetivos generales deben orientar todos los esfuerzos y recursos disponibles hacia objetivos específicos por cada área basados en estrategias formuladas. En consecuencia, cada área o departamento tiene un objetivo específico planteado:

### **Supervisión de Recepción**

Aplicar normas de relaciones interpersonales

### **Recursos Humanos**

Planificar, organizar y supervisar las actividades de sus colaboradores.

## **Logística**

Planificar y gestionar todas las operaciones relacionadas con la cadena de suministro desde el inicio hasta el consumidor final.

## **Gerente de Ventas**

Dirigir y organizar el departamento de ventas, incentivando a su equipo a obtener los resultados esperados.

## **Gerente de Alojamiento**

Supervisar y dirigir actividades del departamento para el correcto funcionamiento de su equipo en coordinación con otros departamentos.

## **Jefe de Mantenimiento**

Supervisar el mantenimiento en condiciones óptimas de las áreas a su cargo para el buen desarrollo de las actividades de la empresa.

## **Gerente de Alimentos y Bebidas**

Organizar, dirigir, y supervisar las áreas a su cargo para que se cumplan todas las tareas encomendadas

## **Contabilidad General**

Mantener la contabilidad de la empresa al día, administrando de manera eficiente las operaciones financieras y análisis de los mismos

Del mismo modo, se propone un diagrama que permita la identificación de riesgos que pueda afrontar la empresa. Identificar los riesgos es necesario para que la empresa alcance los objetivos planteados

La propuesta es de carácter proactivo, ya que debe tener la capacidad de anticiparse a problemas o contingencias que afecten a la empresa, tanto a nivel interno como externo. Los directivos deben tener la capacidad de trabajar sobre los riesgos ya identificados para el logro de los objetivos.

La proactividad identifica cada factor de riesgo existente, tomando la información relevante por cada área a medir, desde la base misma hasta la cima de la estructura organizacional, Reconociendo qué riesgos influyen más en los resultados y objetivos de la empresa.

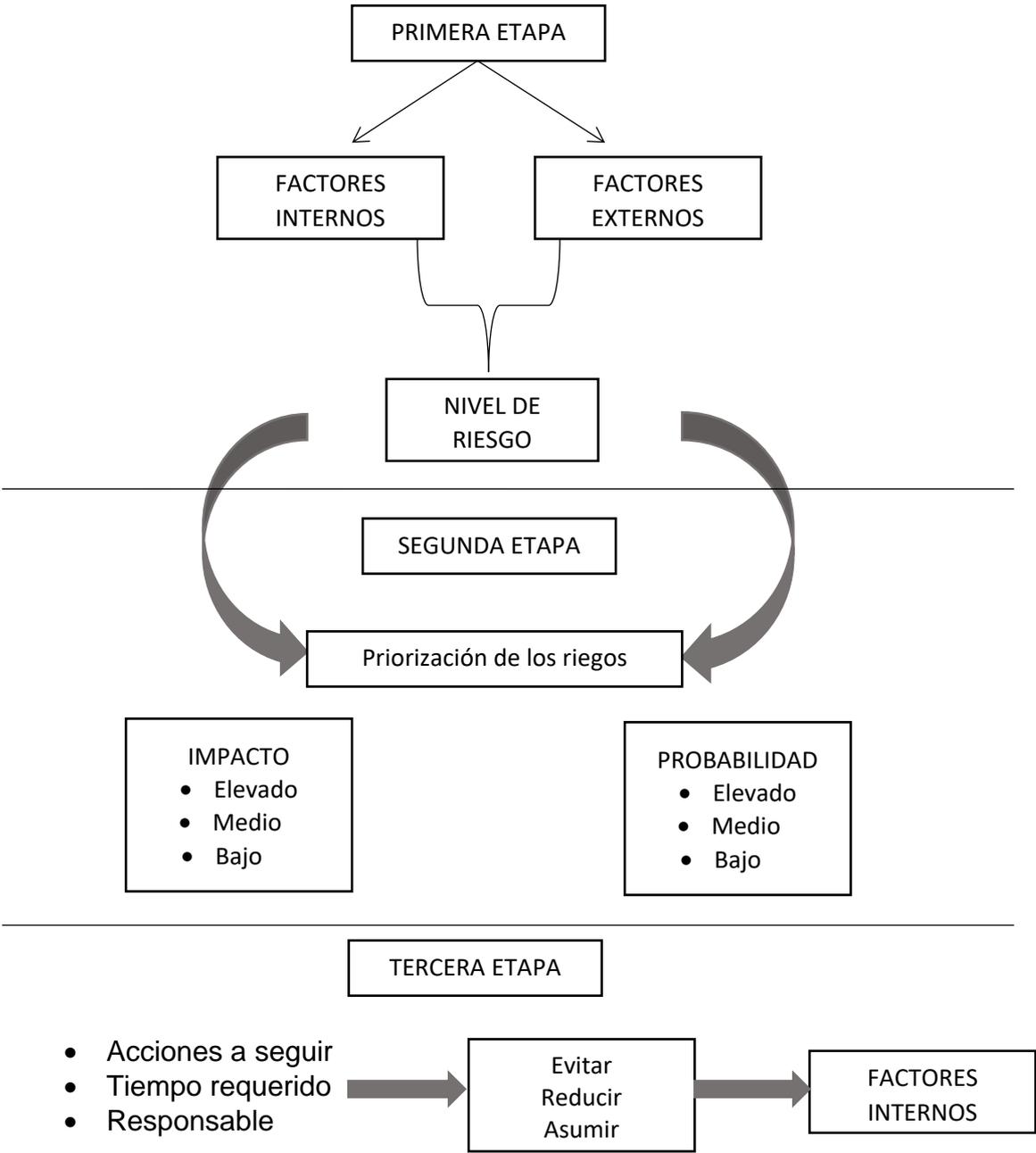
Existen tres etapas que se van a describir a continuación:

En la primera etapa se determina detalladamente cada factor de riesgo, ya sea externo o interno de cada área. Partiendo de ello se podrá usar distintos métodos, como la encuesta, con el fin de obtener información. Debido a que la empresa es de reciente creación no posee mayores datos para poder realizar un diagnóstico acertado; es por ello que se recomienda la aplicación de la técnica "consulta con expertos con conocimientos en materia de control".

En la segunda etapa consiste en examinar minuciosamente cada uno de los riesgos encontrados en la etapa anterior para especificar cuál es el impacto y la probabilidad de cada riesgo detectado; y conociendo el nivel de riesgo de cada uno se prioriza los de mayor magnitud para la correcta toma de decisiones.

La tercera y última etapa, consiste en planificar las actividades por cada factor de riesgo, elaborando un cronograma que dé seguimiento a las mismas y quiénes deben asumir su cumplimiento.

Figura 19. Planteamiento de las etapas



Fuente: Elaboración propia

Además, en el componente de Evaluación de Riesgo se ha identificado que sus controles de Registro de mercadería (ingreso y salida) no son eficientes aumentado los riesgos en cuanto a pérdidas, hurtos, deterioro de mercaderías o de desabastecimiento de las mismas al encontrarse sin una clasificación





Fuente: Elaboración propia.

**Objetivo 3.** Desarrollar un sistema de control interno para el componente Actividad de Control.

En toda organización es conveniente la evaluación del desempeño de los colaboradores. Debido a que el recurso humano es parte vital para el éxito de una organización, se hace necesario contar con los mejores y más eficientes colaboradores que asuman el compromiso con el logro de dichos objetivos.

Se debe implementar un sistema de evaluación de rendimiento de los colaboradores que sea capaz de medir de manera objetiva y confiable el desempeño de cada uno, de forma periódica y que garantice el alcance de los objetivos planteados.

Ello requiere contar con indicadores que hagan posible medir dicho rendimiento, por lo que consideramos los siguientes:

### **Eficiencia**

La eficiencia tiene que ver con lograr un alto nivel de productividad y con un mínimo de errores posible e incluso superar los objetivos deseados con el menor esfuerzo y tiempo, ello sin disminuir la calidad de su trabajo.

Este indicador permitirá ser evaluado por los jefes o responsables en cuanto a la forma como un trabajador desempeña su cargo identificando aspectos que permitan superar la eficiencia del trabajador evaluado.

### **Calidad**

El nivel de calidad es un indicador objetivo sobre todo en relación al desempeño de una función o cargo. Sin embargo, la cantidad de trabajo que debe ser reformulado o que es rechazado constituye un indicador para medir la calidad del trabajador evaluado.

### **Formación**

Impulsar programas de capacitación y desarrollo de competencias es fundamental para el logro de un rendimiento óptimo de los empleados o

colaboradores; lo cual se justificará dicha inversión en el mayor rendimiento del trabajo del colaborador.

### **Métricas financieras.**

El rendimiento de los trabajadores de una organización tiene un impacto en el éxito de la organización especialmente en cuanto a sus finanzas se refiere, por lo cual se hace imprescindible medir este importante aspecto a través de este indicador.

- Ingresos por empleado

Es un indicador en el cual se calculan los ingresos totales de una empresa, divididos por el número actual de empleados. Este indicador es más útil cuando se compara con otras empresas del mismo sector.

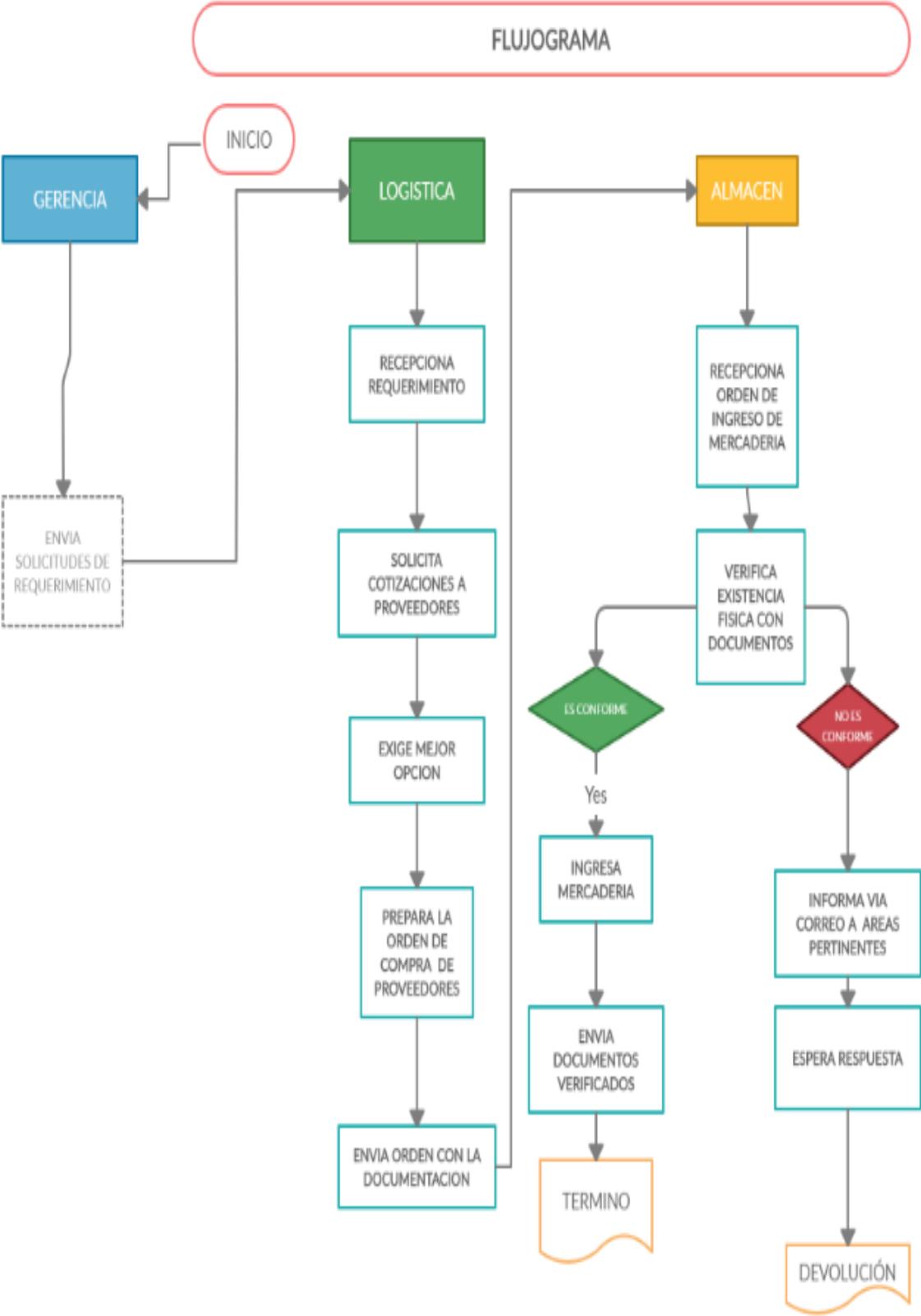
- Retorno de la inversión (ROI)

Es un indicador financiero que permite comparar el beneficio obtenido con la inversión efectuada. Este indicador se calcula:

$$\text{ROI} = \frac{\text{Ganancia} - \text{Inversión}}{\text{Inversión}}$$

Por otro lado, se realizó un flujograma para lograr estandarizar y/o unificar el proceso de recepción de mercadería, que permita una localización rápida y fácil, así como el máximo aprovechamiento del espacio del almacén respetando las condiciones de conservación.

Figura 22. Flujograma del proceso logístico propuesto para la empresa



Fuente: Elaboración propia.

**Análisis e interpretación:**

En el presente flujo grama inician con el envío de requerimiento a gerencia, que remite al responsable del área de logística que recepciona y solicita cotizaciones a proveedores, eligiendo la mejor opción (en cuanto a calidad y costo). Luego prepara la orden de compra y la envía a almacén que recibe la orden de ingreso de mercadería y el encargado coteja la existencia física con los documentos. Si no se concilian las mercaderías físicas con lo que se encuentra consignado en la documentación se informa a su jefe inmediato (jefe de logística); y si está conforme se ingresa la mercadería enviando los documentos ya verificados al gerente de la empresa.

Tabla 19. Cronograma de Actividades

Descripción	Quincena 1	Quincena 2	Quincena 3	Quincena 4	Quincena 5	Quincena 6	Quincena 7	Quincena 8
Exposición de la propuesta	■							
Estudio de la propuesta		■						
Confirmación de la propuesta			■					
Planificación de actividades			■					
Ordenamiento de actividades específicas				■				
Denominación de funciones acorde a la propuesta					■			
Análisis de posibles problemas en la ejecución de la propuesta						■		
Ejecución de la propuesta							■	
Evaluación periódica de la propuesta								■

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20. Presupuesto de la propuesta

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo total</b>
Contratar seis colaboradores uno para cada área.	6	930.00	5580.00
Impresión de registros de ingreso y salida de mercadería.	60	0.6	30.00
Capacitar a los seis colaboradores	6	30.00	180.00
<b>Total</b>			<b>5790.00</b>

Fuente: Elaboración propia

## V. DISCUSIÓN

Los resultados detallados en el capítulo anterior de la presente investigación, son confiables y reales, puesto que se identificó y analizó la problemática que se ha venido presentando la empresa desde el inicio de sus operaciones. Este análisis se realizó a través de los instrumentos como el análisis documental que confirmó las deficiencias encontradas en el área evaluada. Además, que las interrogantes planteadas en el cuestionario y la entrevista fueron aprobadas y validadas por tres expertos en la materia; obteniendo el cuestionario formulado una confiabilidad de un 0.812 al aplicar el sistema estadístico Alfa de Cron Bach.

Dentro de las limitaciones que existieron en el desarrollo de la investigación se consideró como punto principal la emergencia sanitaria debido al virus llamado Covid-19 que perjudicó mundialmente la salud y la economía, provocando que en el país se declare la suspensión de actividades empresariales. Esto ocasionó no tener una comunicación directa con la Gerencia de la empresa para el acceso de información y el otorgamiento de los permisos para llevar a cabo la investigación. Sin embargo, se pudo dar solución oportuna a través de llamadas y del uso de medios informáticos, también se tomó en cuenta la diferencia de horarios por parte de los colaboradores de la empresa ocasionando que se postergue las citas con los encuestados y entrevistados, pero fue solucionada a través de coordinaciones.

Los resultados de la investigación a la empresa Qallarix RRV E.I.R.L., son aplicables para toda empresa de servicios o de comercialización ya que la información contenida es de utilidad para optimizar las actividades del área de logística cuando presente deficiencias en esta área; sin embargo no es aplicable para entidades públicas debido a que la valuación de los componentes del control interno para este tipo de servicios comprende siete aspectos o elementos que a diferencia de una empresa privada solo consta de cinco, que nos permiten identificar de manera detallada las deficiencias en la gestión de actividades y procedimientos para el área de logística . A continuación, se procede a debatir y comparar los resultados elaborados por

los tesisistas en el marco teórico de la investigación con los que hemos desarrollado en los tres objetivos específicos del capítulo IV.

El primer objetivo específico, analizar el control interno que se lleva a cabo en el área de Logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L., Chiclayo, se determinó que la empresa mediante una evaluación de los cinco componentes que comprende un control interno se demostró que tiene conocimiento previo acerca de las funciones, políticas y organización que se debe realizar dentro del área de logística. Es más, resaltan que las tareas principales que tiene la persona encargada es poder abastecer a las demás áreas con los implementos requeridos para la continuidad de sus operaciones y cómo debe desarrollarse el proceso de entrega de las mercaderías.

Así mismo, se valida los resultados con el autor Cevallos y Lino (2016), donde señala en su investigación que dentro de la entidad evaluada a través de las entrevistas y encuestas aplicadas la mayoría de sus colaboradores desconocen las funciones que deben desempeñar dentro del área de inventarios, y no poseen conocimiento alguno de la organización general de la empresa. Estos resultados extraídos, no se asemejan con la investigación debido a que los cinco componentes como el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividad de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo; no fueron aplicados correctamente y no permiten identificar las deficiencias con respecto al área que se ha decidido evaluar.

El segundo objetivo específico, evaluar la eficiencia del área de Logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L., Chiclayo, señala que el proceso productivo que se empleaba era de poca utilidad, ya que tenían pocos conocimientos y carecían de información sobre los conceptos previos que involucran al área y su aplicación para ser eficientes.

Los resultados obtenidos en la investigación de Lozano y Tenorio (2017), detalla que existe una deficiencia en el desarrollo de operaciones que concierne al área de logística ya que desconocen las actividades y el proceso que se realiza dentro del área. Por lo que se puede mencionar que tiene una gran similitud con la investigación desarrollada, ya que no existe una comprensión de lo que involucra o relaciona al área de logística. Así mismo,

Rushton et al (2000), hace mención que un proceso logístico se desarrolla de manera diferente dependiendo de los sectores o al tipo de actividad que desarrolla.

El tercer objetivo específico, diseñar un sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de Logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L., Chiclayo; se determinó la aplicación de una propuesta de sistema de control interno para mejorar los procesos logísticos, donde se estableció indicadores tanto para medir el rendimiento de cada colaborador de la empresa como para identificar el nivel de duración de mercadería; la implementación de registros para el ingreso y salida de mercadería; el establecimiento de objetivos para cada área de la empresa y un diagrama para la identificación de riesgos de carácter proactivo.

Los resultados planteados en la investigación de Mendoza (2017), señala que el control interno de la empresa no establece funciones o procesos para el desarrollo de su producción. Por ese motivo, diseñó una propuesta de control interno que consistió en la elaboración de una organización estructural, un manual de políticas para el control interno y una supervisión programada según informe Coso. Los resultados presentados en la investigación desarrollada, son discutibles porque si bien es cierto que en toda organización es importante aplicar un sistema de control interno que garantice el buen desempeño de funciones de las diferentes áreas, se debe tener en cuenta qué componentes presentan los riesgos más significativos, y a partir de esa premisa priorizarlos para realizar procedimientos que permita mitigarlos. Tal como lo indica Coopers y Lybrand (1997), que un sistema de control interno sirve para detectar de manera rápida las deficiencias siempre y cuando se realice una revisión continúa de sus operaciones.

## **VI. CONCLUSIONES**

En el análisis del control interno del área de logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L. Chiclayo; se concluyó que la empresa presenta riesgos en tres de los cinco componentes del control interno, los cuales son ambiente de control; donde se identificó que no todos los colaboradores conocen las funciones a desarrollar dentro de su área y que, debido a la reducción de personal, la empresa no cuenta con un profesional apto para desempeñar las actividades del área de logística; dentro de evaluación de riesgos, se encontró una deficiencia con respecto al ingreso y salida de mercaderías, ya que dentro del área no posee cámaras de vigilancia que respalde estos hechos, y además de no poseer con un documento que de manera física controle las mercancías; y en el componente de actividad de control, se detalló que el gerente es el encargado de evaluar los procedimientos que se realiza en cada área, autoriza las actividades del proceso logístico e influye en el requerimiento, compra y despacho de mercaderías.

En la evaluación de la eficiencia del área de Logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L Chiclayo; se concluyó, que existen falencias en el área de logística, debido a que no se ha establecido políticas de aprovisionamiento que facilite tomar decisiones tales como con qué proveedores abastecerse de mercadería, las cantidades y cada qué periodo adquirirlas. Además, se evidenció que no existen indicadores para reconocer la duración de su mercadería y cuál es la fecha en la que se debe comprar. Por último, dentro de su almacén se observó que, a pesar de ser un espacio amplio, éste es compartido con otras áreas de la empresa.

Al diseñar una propuesta de control interno para mejorar la eficiencia del área de Logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L Chiclayo, se concluye que su implementación proporcionará la eficiencia requerida por la empresa, debido a que esta propuesta cuenta con el establecimiento de indicadores como el de duración de mercadería; la segregación de funciones por cada trabajador e inducción de los nuevos; la elaboración de registros para el ingreso y salida de mercadería; el establecimiento de objetivos a cada área de la empresa que conlleven al alcance del objetivo principal y un diagrama

proactivo para la identificación de riesgos e indicadores para evaluar el rendimiento de cada trabajador.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Para tener una mayor efectividad en las operaciones, se le recomienda a la Gerencia ejecutar la propuesta del sistema de control Interno, debido a que fortalecerá el desarrollo de las actividades especialmente en el área de logística y así contribuir al crecimiento económico de la empresa, aplicando funciones y acciones para llegar a ser una empresa proactiva.

Se recomienda a la gerencia, contratar a un colaborador especializado en la dirección del área de logística, que cuente con las principales características que describen a un encargado para esta área y esté completamente capacitado para brindar soluciones ante posibles problemas o riesgos que afecten a la integridad y ejecución del proceso de abastecimiento y distribución de las mercaderías, y que tenga conocimientos para el análisis de los costos permitiéndole tomar decisiones que sea de beneficio para la entidad.

Se le sugiere a la contadora quién se le ha asignado temporalmente el área y a la asistente, recibir capacitaciones para conocer completamente el movimiento o proceso que se emplea en la logística. También realizar una evaluación constante acerca de la selección de proveedores, los productos más consumidos en la empresa y tener un aproximado de la cantidad de mercaderías que se debe comprar y cada cuanto se debe efectuar.

Se recomienda a la comunidad estudiantil y/o futuros profesionales ahondar en las actividades que se lleva a cabo en las empresas para reconocer sus riesgos y deficiencias que presenten; elaborando prácticas y políticas que contribuyan a un eficiente desarrollo de control interno. Y del mismo modo contribuir a que las empresas logren el crecimiento económico esperado.

## REFERENCIAS

- Acevedo, A. y López, A. (2004). *El proceso de la entrevista: conceptos y modelos*. Limusa S.A. <https://bit.ly/3EMMcB1>
- Anaya, J. (2008). *Almacenes: Análisis, diseño y organización*. Esic. <https://bit.ly/3pJlKM9>
- Anaya, J. y Polanco, S. (2007). *Innovación y mejora de procesos logísticos: Análisis, diagnóstico e implantación de sistemas logísticos*. Esic. <https://bit.ly/3IHmvUO>
- Andina (1 de julio de 2019). *Contraloría implementa nuevo enfoque de control interno en sector público*. Andina. <https://bit.ly/3lxxzuse>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Episteme. <https://bit.ly/3IU1tIU>
- Auditool (27 de julio de 2016). *¿Por qué fallan los Sistemas de Control Interno de las Empresas?*. Auditool. <https://bit.ly/31R1TsG>
- Ballou, R. (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro*. Pearson Educación. <https://bit.ly/3oL7ObI>
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno*. Profit Editorial. <https://bit.ly/3EJCHmo>
- Burger, A. y Schmelter, H. (2012). *Internal Control Für Führungskräfte*. Gruyter Oldenbourg. <https://bit.ly/3dDAgWq>
- Casanovas, A. y Cuatrecasas, L.I. (2003). *Logística Empresarial: Gestión de la información y material en la empresa*. Gestión 2000. <https://bit.ly/3IWWmrD>
- Cevallos, P. y Lino, L. (2017). *Evaluación de control interno y su impacto en el área inventarios de Redima* [tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio UG. <https://bit.ly/3yfnOWe>
- Chandra, Ch. y Kamrani, A. (2004). *Mass customization: A supply chain approach*. Plenum Publishers. <https://bit.ly/3IC8YxX>

- Coopers y Lybrand e Instituto de Auditores Internos (1997). *Los nuevos conceptos de control interno: Informe Coso*. Díaz de Santos. <https://bit.ly/3pKxKU2>
- Cruz, A. (2018). *Gestión de inventarios*. COML0210. IC Editorial. <https://bit.ly/3pLmir1>
- Dorta, J. (2000). *La evaluación de riesgos como componente básico del sistema de control interno*. Casa del Libro. <https://bit.ly/33dJCGI>
- Doxey, Ch. (2019), *Internal Controls Toolkit*. John Wiley & Sons Inc. <https://bit.ly/3rWfv0G>
- Efecom (6 de marzo de 2020). *Empresas de Logística prevén problemas de desabastecimiento a partir de abril*. Efecom. <https://bit.ly/3rRurwZ>
- Escobar, J. (2016). *Implantación de un Sistema de Control operativo y contable para los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa centro Acopio & Alimentos El Salvador E.I.R.L.* [tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Autónomo. <https://bit.ly/3IHIRHd>
- Escudero, J. (2004). *Análisis de la realidad local: Técnicas y métodos de investigación desde la animación sociocultural*. Narcea S.A. <https://bit.ly/31N4fIS>
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: Análisis de Informe Coso I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Ecoe Ediciones Ltda. <https://bit.ly/31TXgh9>
- Ferreira, M. (2006). *Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas en salud*. Universitat Autònoma de Barcelona. <https://bit.ly/31TXvsz>
- Ganivet, J. (2015). *Gestión de pedidos y stock*. Elearning S.L. <https://bit.ly/3ITYGzy>
- Goldsby, T. y Martichenko, R. (2005), *Lean six sigma logistics: Strategic development to operational success*. J. Ross Publishing, Inc. <https://bit.ly/3DOeQ3w>

- Graham, L. (2008). *Internal Controls: Guidance for private, government and nonprofit Entities*. Jhon Wiley & Sons, Inc. <https://bit.ly/3q4ChB1>
- Haro, L. (2018). *Diseño de un sistema de gestión y control de inventarios para Mobler* [tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE. <https://bit.ly/3IHpSuW>
- Harvey, D. (1 de septiembre de 2019). *Internal Audits for Control, Compliance, Accountability: An internal audit function helps district leaders develop a culture that promotes robust internal controls, compliance, and accountability*. School Business Affairs. <https://bit.ly/3DE1Kpu>
- Ibáñez, J. (2002). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*. DYKINSON, S.I. <https://bit.ly/3IELIF3>
- Kasilingam, R. (2012). *Logistics and Transportation: Design and planning*. Springer- Science Business media, B.V. <https://bit.ly/3GBURGW>
- López, R. (2017). *Planificación y gestión de la demanda*. Paraninfo, S.A. <https://bit.ly/3GA0Dcc>
- Lozano, G. y Tenório, J. (2017). *Propuesta de sistema de control interno en el área de logística de la empresa corporación selva verde S.A.C. año 2016* [tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. <https://bit.ly/3yjyuDA>
- Mamun, H., Biswajit, B. y Hafsa, M. (2014). *Research Methodology- Contemporary Practices: Guidelines for Academic Researchers*. Cambridge Scholars Publishing. <https://bit.ly/3IELTe3>
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno*. Ecoe Ediciones. <https://bit.ly/3IWM0Yy>
- Matwiejczuk, R. (14 de junio de 2019). *On the research concerning the relations between logistics and strategic management – towards the strategic logistics concept in management*. <https://bit.ly/3dW1MPj>
- Meiduté, L. (25 de marzo de 2005). *Comparative analysis of the definitions of logistics centres*. <https://bit.ly/3ygbUeL>

- Mendoza, N. (2017). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar los procesos de producción de alimentos balanceados en la empresa Kime E.I.R.L, periodo 2016* [tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio USAT. <https://bit.ly/3IWf1nj>
- Moeller, R. (2014). *Executive's guide to COSO Internal Controls*. Jhon Wiley & Sons, Inc. <https://bit.ly/3DNSDm6>
- Newman, M. (2000). *Quantitative methods in aquatic ecotoxicology*. Lewis Publishers. <https://bit.ly/33IEBM7>
- Ñaupas, H., Valdivia, R., Palacios, J. y Romero, E. (2019). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <https://bit.ly/3ydGjdM>
- Pérez, E. y Sánchez, L. (2016). *Sistema de control interno para mejorar los procesos logísticos de la Corporación Gastronómica del Norte SAC 2015* [tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://bit.ly/3oGEItW>
- Peréx, M. (2012). *Métodos y técnicas de Investigación Histórica I*. Universidad Nacional de Educación a distancia. <https://bit.ly/3rZBxzs>
- Plataforma digital única del Estado Peruano. (6 de setiembre de 2016). *Sistema de Control Interno*. <https://bit.ly/3dKSo0s>
- Rushton, A., Oxley, J. y Croucher, P. (2000). *The Handbook of Logistics and Distribution Management*. Kogan Page. <https://bit.ly/3EKOTDn>
- Serrano, M. R. (2019). *Optimización de la cadena logística*. Elearning S.L. <https://bit.ly/3rZVPJ9>
- Tsehaye, S. (2016). *Evaluación of Internal Control System in oil and gas companies: A case study in Total Ethiopia S.C.* [tesis de pregrado, St. Mary's University]. Repositorio SMUC. <https://bit.ly/3dID0BQ>
- Torres, F. (2018). *Sistema de Control Interno en el Área de Logística y su Incidencia en la Rentabilidad de la Constructora Corporación Consulting*

*Edsur S.A.C. en el año 2017* [tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://bit.ly/3dW2Vq5>

Turpen, R. (Mayo de 2015). *How to Implement the New Internal Control Frameworks*. Nonprofit World. <https://bit.ly/30j4Mlw>

Verona, L. y Wong, E. (2016). *El control interno en la aplicación de medidas preventivas para la reducción de riesgos en los procesos de compras y producción en el Molino La Estrella SAC* [tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. Repositorio USAT. <https://bit.ly/3llemzu>

Yuni, A. y Urbano, A. (2006). *Mapas y herramientas para conocer la escuela: investigación etnográfica e Investigación – Acción*. Brujas. <https://bit.ly/3DK5nu9>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 21. Operacionalización de la variable independiente

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumentos
Sistema de Control Interno	<p>“Es un conjunto de normas, políticas y procedimientos operativos que se llevan a cabo en las entidades, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información que obtiene las autoridades y su personal a cargo.”</p> <p>Plataforma digital única del Estado Peruano (2016)</p>	<p>Graham (2008) menciona que el control interno consta de cinco componentes; el cual permitirá evaluar la eficiencia de las operaciones de la empresa.</p>	Ambiente de control	Actitud profesional	<p>¿Qué funciones se le ha planteado dentro del área de logística para el desarrollo de sus actividades?</p> <p>¿Qué valores éticos cree que son relevantes aplicar o manejar dentro de la empresa?</p>	Entrevista/Guía de entrevista
				Valores éticos	<p>¿Qué tipo de sanciones se ha planteado para quienes vulneren los valores éticos?</p>	
			Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos	<p>¿Qué ordenamientos a seguir le permite identificar posibles riesgos de control interno?</p>	
				Analizar riesgos	<p>¿De qué manera se encarga de analizar los riesgos y evaluar los cambios que afecten a la empresa?</p>	

Actividad de control	Políticas	¿Qué políticas ha planteado la empresa para que sus trabajadores realicen sus operaciones de manera eficiente?
	Procedimientos	¿Qué procedimientos de control le permite mitigar los posibles riesgos presentados en el área de logística?
Información y comunicación	Sistema de información y comunicación	¿Cuál es el sistema informático que le permite conocer la información de las operaciones realizadas dentro de la empresa?
	Intercambio de información	¿Con qué frecuencia se realiza reuniones con los colaboradores para proporcionar la información? ¿Y de qué manera éstas ayudan a mejorar la empresa?
Supervisión y monitoreo	Supervisión	¿Con que frecuencia supervisa el manejo del área de logística?

Nota. Tabla de operacionalización de la variable independiente Sistema de Control Interno. Adaptado de “Sistema de Control Interno”, por Plataforma digital única del Estado Peruano (6 de setiembre de 2016). <https://www.gob.pe/institucion/rree/informes-publicaciones/293454-sistema-de-control-interno-sci>

Tabla 22. Operacionalización de la variable dependiente

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala/Niveles de medición
-----------	-----------------------	------------------------	-----------	-------------	-------	----------------------------

<p>Eficiencia del área de Logística</p>	<p>“Es el nivel que se encarga del diseño y gestión del flujo de información, de materiales entre clientes y proveedores, ello comprende fabricación, distribución, aprovisionamiento, almacenamiento y transporte; es decir tener el material y cantidad adecuada en el momento oportuno, a costos aceptables y de calidad para ofrecer a los clientes en las condiciones pactadas”. Casanovas y Cuatrecasas (2003)</p>	<p>Para el autor, considera que la logística y la cadena de suministro son actividades que reflejan la transformación de la materia prima en productos terminados que se realizan a través del canal de flujo y este llegue al consumidor final. (Ballou, 2004).</p>	<p>Cadena de suministro</p>	<p>Aprovisionamiento</p>	<p>¿Elaboran un estudio de mercado previo para conocer con qué proveedores se pueden obtener los productos a un menor coste y de calidad requerida?          ¿Disponen de información actualizada sobre cantidades y características de los productos que se deben adquirir?          ¿Existen políticas de aprovisionamiento para cubrir el stock de inventario de la empresa?          ¿Utiliza indicadores de gestión para la toma de decisiones?</p>	<p>Nominal</p>
			<p>Control de inventario</p>	<p>Índice de duración de mercancías</p>	<p>¿Se realiza algún tipo de registro para conocer los tiempos de duración de las mercancías?</p>	

---

¿Se cruza la información entre las oficinas (áreas) que dependen del área de logística?

¿Existen fechas determinadas para adquirir los bienes?

¿Se prioriza la compra de productos que tienen mayor demanda dentro de la empresa?

---

¿Considera confiable la información con que se cuenta sobre las existencias de productos que se encuentran en el inventario?

Precisión del inventario

¿Han establecido un sistema de soporte tecnológico que permita una información confiable para el control de inventario?

---

---

¿La empresa ha establecido procedimientos para mitigar los posibles riesgos de pérdida de mercaderías?  
¿Se realizan conciliaciones entre el inventario teórico y el inventario físico?

Almacén

Nivel de cumplimiento del despacho

---

¿Se manejan indicadores de cumplimiento de despacho de mercaderías?  
¿Han tenido inconvenientes al momento de satisfacer los requerimientos de la empresa?  
¿Los despachos de mercaderías son autorizados por el responsable del área de logística?

---

---

¿Existe una planificación  
para el despacho de  
mercadería?

---

Casanovas, A. y Cuatrecasas, LI. (2003). Logística Empresarial: Gestión de la información y material en la empresa. Ediciones Gestión 2000, S.A (Eds.),  
*Estrategias* *Logísticas* (págs. 53-56).  
<https://books.google.com.pe/books?id=o9PO4afIPpQC&printsec=frontcover&dq=Log%C3%ADstica+Empresarial+cuatrecasas+y+casanovas&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi1mqm7rKjqAhWwd98KHegACxcQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q&f=false>.

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD  
GUÍA DE ENTREVISTA**

**Nombre del entrevistado(a):**

**Empresa: Qallarix RRV E.I.R.L.**

El objetivo de la entrevista realizada al director general es obtener información confiable que servirá de ayuda para diseñar un sistema para mejorar la eficiencia del área de logística.

**Domicilio Fiscal:** Av. Saénz Peña #396 – Chiclayo

**ENTREVISTA**

1. ¿Qué funciones se le ha planteado dentro del área de logística para el desarrollo de sus actividades?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. ¿Qué valores éticos cree que son relevantes aplicar o manejar dentro de la empresa?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. ¿Qué tipo de sanciones se ha planteado para quienes vulneren los valores éticos?

.....  
.....  
.....

.....  
.....

4. ¿Qué ordenamientos a seguir le permite identificar posibles riesgos de control interno?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

5. ¿De qué manera se encarga de analizar los riesgos y evaluar los cambios que afecte a la entidad?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

6. ¿Qué políticas ha planteado la empresa para que sus trabajadores realicen sus operaciones de manera eficiente?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

7. ¿Qué procedimientos de control le permite mitigar los posibles riesgos presentados en el área de logística?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

8. ¿Cuál es el sistema informático que le permite conocer la información de las operaciones realizadas dentro de la empresa?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

9. ¿Con qué frecuencia se realiza reuniones con los colaboradores para proporcionar la información? ¿Y de qué manera éstas ayudan a mejorar la empresa?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

10. ¿Con que frecuencia supervisa el manejo del área de logística?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## GUÍA DOCUMENTAL PARA LA VARIABLE INDEPENDIENTE



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

### FICHA DOCUMENTAL

**Empresa:** Qallarix RRV E.I.R.L.

**Objetivo:** Analizar el control interno que se lleva a cabo en el área de Logística de la empresa.

**Domicilio Fiscal:** Av. Saénz Peña #396 – Chiclayo

FICHA DOCUMENTAL			
DOCUMENTOS	FÍSICOS		OBSERVACIÓN
	SI	NO	
Organigrama de la empresa			
Manual de organización de funciones del área de Logística			
Estado de Resultados			
Estado de situación financiera			



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE DEPENDIENTE

### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

### CUESTIONARIO

Señor Encargado del Área de Logística de la empresa QALLARIX RRV E.I.R.L., agradeceremos que responda las preguntas planteadas en el presente cuestionario a fin de recabar información para la variable “área de Logística” cuyo título de investigación es “Sistema de control interno para mejorar el área de Logística de la empresa QALLARIX RRV E.I.R.L.”. Le aseguramos que la información que ustedes registraron es de estricta reserva y solo será utilizado para culminar la investigación y presentar las propuestas y alternativas de la misma.

Los autores de la presente investigación agradecen su valioso aporte y garantizan el anonimato y la confidencialidad de su información. Gracias.

**Domicilio Fiscal:** Av. Saénz Peña #396 – Chiclayo

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta

**INDICADORES: APROVISIONAMIENTO, INDICE DE DURACIÓN DE MERCADERÍAS, PRECISIÓN DE INVENTARIO Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DESPACHO.**

Valor= 0	Valor= 1	Valor= 2
NO	AVECES	SÍ

N°	CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE ÁREA DE LOGÍSTICA	0	1	2
<b>APROVISIONAMIENTO</b>				
1	¿Elaboran un estudio de mercado previo para conocer con qué proveedores se pueden obtener los productos a un menor coste y de calidad requerida?			
2	¿Disponen de información actualizada sobre cantidades y características de los			

	productos que se deben adquirir?			
3	¿Existen políticas de aprovisionamiento para cubrir el stock de inventario de la empresa?			
4	¿Utiliza indicadores de gestión para la toma de decisiones?			
<b>ÍNDICE DE DURACIÓN DE MERCADERÍA</b>				
5	¿Se realiza algún tipo de registro para conocer los tiempos de duración de las mercancías?			
6	¿Se cruza la información entre las oficinas (áreas) que dependen del área de logística?			
7	¿Existen fechas determinadas para adquirir los bienes?			
8	¿Se prioriza la compra de productos que tienen mayor demanda dentro de la empresa?			
<b>PRECISIÓN DE INVENTARIO</b>				
9	¿Considera confiable la información con que se cuenta sobre las existencias de productos que se encuentran en el inventario?			
10	¿Han establecido un sistema de soporte tecnológico que permita una información confiable para el control de inventario?			
11	¿La empresa ha establecido procedimientos para mitigar los posibles riesgos de pérdida de mercaderías?			
12	¿Se realizan conciliaciones entre el inventario teórico y el inventario físico?			
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE DESPACHO</b>				
13	¿Se manejan indicadores de cumplimiento de despacho de mercaderías?			
14	¿Han tenido inconvenientes al momento de satisfacer los requerimientos de la empresa?			
15	¿Los despachos de mercaderías son autorizados por el responsable del área de logística?			
16	¿Existe una planificación para el despacho de mercadería?			



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**  
**GUÍA DE OBSERVACIÓN**

LISTA DE COTEJOS				
OBJETIVO: Evaluar la eficiencia del área de logística de la empresa Qallarix				
INDICADORES	Aprovisionamiento	Duración de mercadería	Precisión de mercadería	Nivel de cumplimiento de despacho
OBSEERVACIONES			SI	NO
1. Existe personal encargado del resguardo de la mercadería				
2. Se aprecian documentos de control de ingreso y salida de mercadería				
3. El lugar de almacenamiento se encuentra en óptimas condiciones asegurando así el buen estado de las mercancías				
4. El almacén contiene solo la mercadería para cumplir con las actividades de la empresa				
5. El espacio del almacén es el adecuado para albergar toda la mercadería necesaria para la realización de sus actividades				
6. El almacenamiento de la mercadería se encuentra distribuido a las características de cada producto				
7. Existen condiciones sanitarias para el personal que elabora dentro del almacén				
8. El almacén cuenta con cámaras de seguridad				
9. Las diferentes áreas de la empresa están equipadas con lo necesario para la realización de sus actividades				
10. La empresa cuenta con activos fijos para el desarrollo de sus actividades				

**GUÍA DOCUMENTAL PARA LA VARIABLE DEPENDIENTE**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**  
**GUIA DOCUMENTAL**

**Empresa:** Qallarix RRV E.I.R.L.

**Objetivo:** Evaluar la eficiencia del área de Logística de la empresa

**Domicilio Fiscal:** Av. Saéñz Peña #396 – Chiclayo

<b>FICHA DOCUMENTAL</b>			
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>FÍSICOS</b>		<b>OBSERVACIÓN</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
Lista de proveedores			
Reporte de Inventarios			
Orden de compra			
Registro de ingreso de mercaderías			
Registro de salida de mercaderías			
Registro de requerimientos de las áreas			
Lista de mercaderías			
Registro de Compras			
Facturas			
Boletas			

Anexo 3. Validación de instrumentos

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Ambiente de control</b>							
1	¿Qué funciones se le ha planteado dentro del área de logística para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		
2	¿Qué valores éticos cree que son relevantes aplicar o manejar dentro de la empresa?	X		X		X		
3	¿Qué tipo de sanciones se ha planteado para quienes vulneren los valores éticos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	¿Qué ordenamientos a seguir le permite identificar posibles riesgos de control interno?	X		X		X		
5	¿De qué manera se encarga de analizar los riesgos y evaluar los cambios que afecten a la empresa?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Actividad de control</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Qué políticas ha planteado la empresa para que sus trabajadores realicen sus operaciones de manera eficiente?	X		X		X		
7	¿Qué procedimientos de control le permite mitigar los posibles riesgos presentados en el área de logística?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: Información y comunicación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Cuál es el sistema informático que le permite conocer la información de las operaciones realizadas dentro de la empresa?	X		X		X		
9	¿Con qué frecuencia se realiza reuniones con los colaboradores para proporcionar la información? ¿Y de qué manera éstas ayudan a mejorar la empresa?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 5: Supervisión y monitoreo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Con que frecuencia supervisa el manejo del área de logística?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Chiclayo, 17 de setiembre del 2020.**

**Apellidos y nombres del juez evaluador:**

**Rosa Haydee Serrato Serrato                      DNI: 16435266**

**Especialidad del evaluador: Contador Público**



-----  
C.P.C. Rosa H. Serrato Serrato  
Mat. 04-949

---

Firma

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EFICIENCIA DEL ÁREA DE LOGÍSTICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Cadena de suministro</b>							
1	Elaboran un estudio de mercado previo para conocer con qué proveedores se pueden obtener los productos a un menor coste y de calidad requerida	X		X		X		
2	Disponen de información actualizada sobre cantidades y características de los productos que se deben adquirir	X		X		X		
3	Existen políticas de aprovisionamiento para cubrir el stock de inventario de la empresa	X		X		X		
4	Utiliza indicadores de gestión para la toma de decisiones	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Control de inventario</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Se realiza algún tipo de registro para conocer los tiempos de duración de las mercancías	X		X		X		
6	Se cruza la información entre las oficinas (áreas) que dependen del área de logística	X		X		X		
7	Existen fechas determinadas para adquirir los bienes	X		X		X		
8	Se prioriza la compra de productos que tienen mayor demanda dentro de la empresa	X		X		X		
9	Considera confiable la información con que se cuenta sobre las existencias de productos que se encuentran en el inventario	X		X		X		
10	Han establecido un sistema de soporte tecnológico que permita una información confiable para el control de inventario	X		X		X		
11	La empresa ha establecido procedimientos para mitigar los posibles riesgos de pérdida de mercaderías	X		X		X		
12	Se realizan conciliaciones entre el inventario teórico y el inventario físico	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Almacén</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Se manejan indicadores de cumplimiento de despacho de mercaderías	X		X		X		
14	Han tenido inconvenientes al momento de satisfacer los requerimientos de la empresa	X		X		X		
15	Los despachos de mercaderías son autorizados por el responsable del área de logística	X		X		X		

16	Existe una planificación para el despacho de mercadería	x		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**  
**Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.**

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

Chiclayo, 17 de setiembre del 2020

**Apellidos y nombres del juez evaluador:**

**Rosa Haydee Serrato Serrato                      DNI: 16435266**

**Especialidad del evaluador: Contador Público**



-----  
C.P.C. Rosa H. Serrato Serrato  
Mat. 04-949

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

---

Firma

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EFICIENCIA DEL ÁREA DE LOGÍSTICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Cadena de suministro</b>							
1	Las diferentes áreas de la empresa están equipadas con lo necesario para la realización de sus actividades	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Control de inventario</b>							
2	La empresa cuenta con activos fijos para el desarrollo de sus actividades	X		X		X		
3	Se aprecian documentos de control de ingreso y salida de mercadería	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Almacén</b>							
4	Existe personal encargado del resguardo de la mercadería	X		X		X		
5	El lugar de almacenamiento se encuentra en óptimas condiciones asegurando así el buen estado de las mercancías	X		X		X		
6	El almacén contiene solo la mercadería para cumplir con las actividades de la empresa	X		X		X		
7	El espacio del almacén es el adecuado para albergar toda la mercadería necesaria para la realización de sus actividades	X		X		X		
8	El almacenamiento de la mercadería se encuentra distribuido a las características de cada producto	X		X		X		
9	Existen condiciones sanitarias para el personal que elabora dentro del almacén	X		X		X		
10	El almacén cuenta con cámaras de seguridad	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.**

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]            Aplicable después de corregir [ ]            No aplicable [ ]

Chiclayo, 17 de setiembre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Apellidos y nombres del juez evaluador:

Rosa Haydee Serrato Serrato                    DNI: 16435266

Especialidad del evaluador: Contador Público

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



C.P.C. Rosa H. Serrato Serrato  
Mat. 04-949

---

Firma

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):  
Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]  
Aplicable

después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Ambiente de control</b>							
1	¿Qué funciones se le ha planteado dentro del área de logística para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		
2	¿Qué valores éticos cree que son relevantes aplicar o manejar dentro de la empresa?	X		X		X		
3	¿Qué tipo de sanciones se ha planteado para quienes vulneren los valores éticos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgos</b>							
4	¿Qué ordenamientos a seguir le permite identificar posibles riesgos de control interno?	X		X		X		
5	¿De qué manera se encarga de analizar los riesgos y evaluar los cambios que afecten a la empresa?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Actividad de control</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Qué políticas ha planteado la empresa para que sus trabajadores realicen sus operaciones de manera eficiente?	X		X		X		
7	¿Qué procedimientos de control le permite mitigar los posibles riesgos presentados en el área de logística?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: Información y comunicación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Cuál es el sistema informático que le permite conocer la información de las operaciones realizadas dentro de la empresa?	X		X		X		
9	¿Con qué frecuencia se realiza reuniones con los colaboradores para proporcionar la información? ¿Y de qué manera éstas ayudan a mejorar la empresa?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 5: Supervisión y monitoreo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Con que frecuencia supervisa el manejo del área de logística?	X		X		X		

Chiclayo, 17 de setiembre del 2020

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
----	---------------------	--------------------------	-------------------------	-----------------------	-------------

Apellidos y nombres del juez evaluador:

VIDAUR

RE PAICO, SEGUNDO FRANCISCO DNI: 17558730

Especialidad del evaluador: CPC. - MG. CONTADOR PUBLICO COLEGIADO. Mat. N° 04-1146



Segundo F. Vidaur Paico.  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. N° 04-1146

---

Firma

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

	<b>DIMENSIÓN 1: Cadena de suministro</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Elaboran un estudio de mercado previo para conocer con qué proveedores se pueden obtener los productos a un menor coste y de calidad requerida	X		X		X		
2	Disponen de información actualizada sobre cantidades y características de los productos que se deben adquirir	X		X		X		
3	Existen políticas de aprovisionamiento para cubrir el stock de inventario de la empresa	X		X		X		
4	Utiliza indicadores de gestión para la toma de decisiones	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Control de inventario</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Se realiza algún tipo de registro para conocer los tiempos de duración de las mercancías	X		X		X		
6	Se cruza la información entre las oficinas (áreas) que dependen del área de logística	X		X		X		
7	Existen fechas determinadas para adquirir los bienes	X		X		X		
8	Se prioriza la compra de productos que tienen mayor demanda dentro de la empresa	X		X		X		
9	Considera confiable la información con que se cuenta sobre las existencias de productos que se encuentran en el inventario	X		X		X		
10	Han establecido un sistema de soporte tecnológico que permita una información confiable para el control de inventario	X		X		X		
11	La empresa ha establecido procedimientos para mitigar los posibles riesgos de pérdida de mercaderías	X		X		X		
12	Se realizan conciliaciones entre el inventario teórico y el inventario físico	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Almacén</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Se manejan indicadores de cumplimiento de despacho de mercaderías	X		X		X		
14	Han tenido inconvenientes al momento de satisfacer los requerimientos de la empresa	X		X		X		
15	Los despachos de mercaderías son autorizados por el responsable del área de logística	X		X		X		
16	Existe una planificación para el despacho de mercadería	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDAZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EFICIENCIA DEL ÁREA DE LOGÍSTICA**



Segundo F. Vidaurre Paico  
CONTADOR PUBLICO/COLEGIADO  
MAT. N° 04-1146

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones**

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable [ x ]            Aplicable después de corregir [ ]            No aplicable [ ]

**Chiclayo, 17 de setiembre del 2020**

**Apellidos y nombres del juez evaluador:**

**VIDAURRE PAICO, SEGUNDO FRANCISCO            DNI: 17558730**

**Especialidad del evaluador: CPC. - MG. CONTADOR PUBLICO COLEGIADO. Mat. N° 04-1146**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
----	---------------------	--------------------------	-------------------------	-----------------------	-------------

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

---

Firma

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EFICIENCIA DEL ÁREA DE LOGÍSTICA**

	<b>DIMENSIÓN 1: Cadena de suministro</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Las diferentes áreas de la empresa están equipadas con lo necesario para la realización de sus actividades	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Control de inventario</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
2	La empresa cuenta con activos fijos para el desarrollo de sus actividades	X		X		X		
3	Se aprecian documentos de control de ingreso y salida de mercadería	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Almacén</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	Existe personal encargado del resguardo de la mercadería	X		X		X		
5	El lugar de almacenamiento se encuentra en óptimas condiciones asegurando así el buen estado de las mercancías	X		X		X		
6	El almacén contiene solo la mercadería para cumplir con las actividades de la empresa	X		X		X		
7	El espacio del almacén es el adecuado para albergar toda la mercadería necesaria para la realización de sus actividades	X		X		X		
8	El almacenamiento de la mercadería se encuentra distribuido a las características de cada producto	X		X		X		
9	Existen condiciones sanitarias para el personal que elabora dentro del almacén	X		X		X		
10	El almacén cuenta con cámaras de seguridad	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**  
**Los Ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones.**

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]            Aplicable después de corregir [ ]            No aplicable [ ]

Chiclayo, 17 de setiembre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador:

VIDAURRE PAICO, SEGUNDO FRANCISCO            DNI: 17558730

Especialidad del evaluador: CPC. - MG. CONTADOR PUBLICO COLEGIADO. Mat. N° 04-1146



Segundo F. Vidaurre Paico

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

---

Firma

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Ambiente de control</b>							
1	¿Qué funciones se le ha planteado dentro del área de logística para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		
2	¿Qué valores éticos cree que son relevantes aplicar o manejar dentro de la empresa?	X		X		X		
3	¿Qué tipo de sanciones se ha planteado para quienes vulneren los valores éticos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	¿Qué ordenamientos a seguir le permite identificar posibles riesgos de control interno?	X		X		X		
5	¿De qué manera se encarga de analizar los riesgos y evaluar los cambios que afecten a la empresa?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Actividad de control</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Qué políticas ha planteado la empresa para que sus trabajadores realicen sus operaciones de manera eficiente?	X		X		X		
7	¿Qué procedimientos de control le permite mitigar los posibles riesgos presentados en el área de logística?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: Información y comunicación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Cuál es el sistema informático que le permite conocer la información de las operaciones realizadas dentro de la empresa?	X		X		X		
9	¿Con qué frecuencia se realiza reuniones con los colaboradores para proporcionar la información? ¿Y de qué manera éstas ayudan a mejorar la empresa?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 5: Supervisión y monitoreo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Con que frecuencia supervisa el manejo del área de logística?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
de aplicabilidad:	Aplicable [ x ]	Aplicable después de corregir [ ]	No aplicable [ ]		

Opinión

Chiclayo, 18 de setiembre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Giles Saavedra Dagmar Giannina

DNI: 43899380

Especialidad del evaluador: Gestión empresarial y finanzas privadas



Mg. CPC. Dagmar Giannina Giles Saavedra

Mat. 04 - 2962

---

Firma

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

	<b>DIMENSIÓN 1: Cadena de suministro</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Elaboran un estudio de mercado previo para conocer con qué proveedores se pueden obtener los productos a un menor coste y de calidad requerida	X		X		X		
2	Disponen de información actualizada sobre cantidades y características de los productos que se deben adquirir	X		X		X		
3	Existen políticas de aprovisionamiento para cubrir el stock de inventario de la empresa	X		X		X		
4	Utiliza indicadores de gestión para la toma de decisiones	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Control de inventario</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Se realiza algún tipo de registro para conocer los tiempos de duración de las mercancías	X		X		X		
6	Se cruza la información entre las oficinas (áreas) que dependen del área de logística	X		X		X		
7	Existen fechas determinadas para adquirir los bienes	X		X		X		
8	Se prioriza la compra de productos que tienen mayor demanda dentro de la empresa	X		X		X		
9	Considera confiable la información con que se cuenta sobre las existencias de productos que se encuentran en el inventario	X		X		X		
10	Han establecido un sistema de soporte tecnológico que permita una información confiable para el control de inventario	X		X		X		
11	La empresa ha establecido procedimientos para mitigar los posibles riesgos de pérdida de mercaderías	X		X		X		
12	Se realizan conciliaciones entre el inventario teórico y el inventario físico	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Almacén</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Se manejan indicadores de cumplimiento de despacho de mercaderías	X		X		X		
14	Han tenido inconvenientes al momento de satisfacer los requerimientos de la empresa	X		X		X		
15	Los despachos de mercaderías son autorizados por el responsable del área de logística	X		X		X		
16	Existe una planificación para el despacho de mercadería	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDAZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EFICIENCIA DEL ÁREA DE LOGÍSTICA**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones.**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Chiclayo, 18 de setiembre del 2020**

**Apellidos y nombres del juez evaluador:**

**Giles Saavedra Dagmar Giannina**                      **DNI: 43899380**

**Especialidad del evaluador: Gestión empresarial y finanzas privadas**



**Mg. CPC. Dagmar Giannina Giles Saavedra**

**Mat. 04 - 2962**

---

Firma

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

### **CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EFICIENCIA DEL ÁREA DE LOGÍSTICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Cadena de suministro</b>							
1	Las diferentes áreas de la empresa están equipadas con lo necesario para la realización de sus actividades	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Control de inventario</b>							

2	La empresa cuenta con activos fijos para el desarrollo de sus actividades	X		X		X		
3	Se aprecian documentos de control de ingreso y salida de mercadería	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Almacén</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	Existe personal encargado del resguardo de la mercadería	X		X		X		
5	El lugar de almacenamiento se encuentra en óptimas condiciones asegurando así el buen estado de las mercancías	X		X		X		
6	El almacén contiene solo la mercadería para cumplir con las actividades de la empresa	X		X		X		
7	El espacio del almacén es el adecuado para albergar toda la mercadería necesaria para la realización de sus actividades	X		X		X		
8	El almacenamiento de la mercadería se encuentra distribuido a las características de cada producto	X		X		X		
9	Existen condiciones sanitarias para el personal que elabora dentro del almacén	X		X		X		
10	El almacén cuenta con cámaras de seguridad	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

Los Ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones.

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Chiclayo, 18 de setiembre del 2020

**Apellidos y nombres del juez evaluador:**

Giles Saavedra Dagmar Giannina

DNI: 43899380

**Especialidad del evaluador: Gestión empresarial y finanzas privadas**



**Mg. CPC. Dagmar Giannina Giles Saavedra**

**Mat. 04 - 2962**

---

Firma

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## CARTA DE AUTORIZACIÓN



Chiclayo, 30 de Junio de 2020.

Quien suscribe:

Sr. Representante de la Empresa QALLARIX RRV E.I.R.L., Chiclayo.

**AUTORIZA:** Permiso para recojo de información pertinente en función de la investigación, denominada: *Sistema de Control Interno para mejorar la eficiencia del área de Logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L., Chiclayo.*

Por el presente, el que suscribe, señor José Victor Cedano Romero, representante legal de la empresa: QALLARIX RRV E.I.R.L

**AUTORIZO** a los estudiantes Yeimy Nathaly del Carmen BALDODANO BERNO, identificada con DNI N° 75470225 y Victor Manuel Jesús ORTIZ RAMOS, identificado con DNI N°72222500, estudiantes de la Escuela Profesional de CONTABILIDAD, y autores del trabajo de investigación denominado: Sistema de Control Interno para mejorar la eficiencia del área de Logística de la empresa Qallarix RRV E.I.R.L., Chiclayo, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis enunciada líneas arriba. Asimismo, la citada autorización comprende la publicación del informe de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Atentamente.

JOSÉ CEDANO ROMERO  
DIRECTOR DE HOTEL

José Victor Cedano Romero  
DNI: 41777820  
Cargo de la empresa: Director General

## Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos por el Alf de Cronbach

### Tabla 23

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
<b>Caso</b> <b>s</b>	Válidos	4	100,0
	Excluidos	0	0,0
	Total	4	100,0

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procesamiento.

### Tabla 23

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
0,812	0,778	7