

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA EFICACIA Y EFICIENCIA
DEL DEPARTAMENTO DE PROCESOS LOGÍSTICOS EN EL ALMACÉN DE
FERREYROS S.A. LIMA 2024**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

“LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN”

PRESENTADO POR LA BACHILLER:

MARÍA MARLENY MINCHÁN CASAS

ASESOR:

M.Cs. SIXTO MARINO CÁRDENAS CABELLOS

CAJAMARCA – PERÚ



2025



CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: .
MARÍA MARLENY MINCHÁN CASAS
DNI: 70227000
Escuela Profesional - Facultad:
Escuela Profesional de Administración – Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas.
2. Asesor:
M. Cs.Lic. Adm. Sixto Marino Cárdenas Cabellos
Departamento Académico:
Administración
3. Grado académico o título profesional para el estudiante
☐ Bachiller ☒ Título profesional ☐ Segunda especialidad
☐ Maestro ☐ Doctor
4. Tipo de Investigación:
☒ Tesis ☐ Trabajo de investigación ☐ Trabajo de suficiencia profesional
☐ Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA EFICACIA Y EFICIENCIA DEL DEPARTAMENTO DE PROCESOS LOGÍSTICOS EN EL ALMACÉN DE FERREYROS S.A. LIMA 2024
6. Fecha de evaluación: 23/12/2025
7. Software antiplagio: ☒ TURNITIN ☐ URKUND (ORIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 13 %
9. Código Documento: oid:::3117: 542910308
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
☒ APROBADO ☐ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES ☐ DESAPROBADO

Fecha Emisión: 23/12/2025

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>	
 <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> M.Cs.Lic.Adm. Sixto Marino Cárdenas Cabellos DNI: 26604519	 <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> Dr. Juan José Julio Vera Abanto Director de la Unidad de Investigación F-CECA

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS

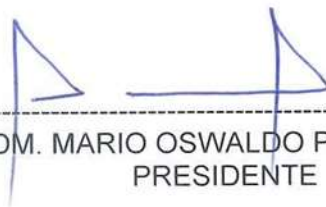
Escuela Profesional de Administración

APROBACION DE LA TESIS

El (la) asesor (a) y los miembros del jurado evaluador designados según Resolución de Consejo de Facultad N° 142-2025-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **MARÍA MARLENY MINCHÁN CASAS**, denominada:

**INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA EFICACIA Y EFICIENCIA DEL
DEPARTAMENTO DE PROCESOS LOGÍSTICOS EN EL ALMACÉN DE FERREYROS
S.A. LIMA 2024**

Fecha Sustentación: 22/12/2025.



DR. LIC. ADM. MARIO OSWALDO PAREDES SÁNCHEZ
PRESIDENTE



DRA. LIC. ADM. ROSA BERTHA MENDOZA ESQUIVES
SECRETARIA



MTRO. LIC. ADM. ROXANA ELIZABETH MESTANZA CACHO
VOCAL



M. CS. LIC. ADM. SIXTO MARINO CÁRDENAS CABELLOS
ASESOR

DEDICATORIA

En primer lugar, dedico este logro a Dios, por concederme el don de la vida y por ser la luz que guía mis pasos. Su fortaleza ha sido mi sostén en los momentos de dificultad y su sabiduría, mi inspiración para alcanzar las metas propuestas.

Mi más sincera gratitud a mis padres, Salomé y Sebastián. Su sacrificio y esfuerzo incansable han sido los cimientos de mi desarrollo personal y profesional. Gracias por ser un ejemplo viviente de resiliencia y por inculcar en mí la valiosa lección de que la preparación es la clave para transformar las oportunidades en éxitos.

A mis queridos hermanos, Rosmery y Jhónatan, cuya existencia y apoyo han sido un motivo fundamental para superarme día a día y seguir adelante en la búsqueda de mis sueños.

María Marleny Minchán Casas

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a mi alma mater, la Universidad Nacional de Cajamarca, por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas, específicamente en la Escuela Académico Profesional de Administración.

A mi asesor, M.Cs. Adm. Sixto Marino Cárdenas Cabellos, por su invaluable guía, paciencia y por compartir generosamente sus conocimientos y experiencia, los cuales fueron fundamentales para el desarrollo y culminación de este trabajo.

Mi especial gratitud a Silvana Castro Orrego, por la confianza depositada en mí al darme la oportunidad de integrarme a su equipo y por su constante motivación para alcanzar este propósito.

Finalmente, hago extensivo mi agradecimiento a todos los docentes que contribuyeron a mi formación profesional a lo largo de mi carrera, por sus valiosas enseñanzas y consejos.

María Marleny Minchán Casas

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA EXTERNA	i
CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD	ii
HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO DE APROBACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.1. Descripción de la realidad problemática	17
1.2. Delimitación del problema	20
1.2.1. Delimitación espacial	20
1.2.2. Delimitación temporal	20
1.2.3. Delimitación teórica	20
1.3. Formulación del Problema	20
1.3.1. Pregunta General	20
1.3.2. Preguntas Específicas	21
1.4. Justificación de la investigación	21
1.4.1. Justificación teórica	21

1.4.2. Justificación práctica	22
1.4.3. Justificación académica	22
1.5. Objetivos	23
1.5.1. Objetivo general	23
1.5.2. Objetivos específicos	23
1.6. Limitaciones de la investigación	23
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	25
2.1. Antecedentes de la investigación	25
2.1.1. Antecedentes Internacionales	25
2.1.2. Antecedentes Nacionales	27
2.1.3. Antecedentes Locales	29
2.2. Marco teórico y conceptual	32
2.2.1. Control interno	32
2.2.2. Eficacia y eficiencia de procesos logísticos	38
2.3. Definición de términos básicos	44
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	45
3.1. Planteamiento de hipótesis	45
3.1.1. Hipótesis General	45
3.1.2. Hipótesis Específicas	45
3.2. Variables	45
3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis	45
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO	47
4.1. Enfoque y métodos de la investigación	47

4.1.1. Enfoque de la Investigación	47
4.1.2. Métodos de investigación	47
4.2. Diseño de la investigación	47
4.3. Población y muestra	48
4.4. Unidad de análisis y unidad de observación	48
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de información	48
4.7. Matriz de consistencia	50
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	51
5.1. Presentación de resultados	51
5.2. Discusión de resultados	65
5.3. Contrastación de hipótesis	68
CONCLUSIONES	73
SUGERENCIAS	75
REFERENCIAS	77
APÉNDICES	82
Apéndice A. Matriz de consistencia metodológica	82
Apéndice B. Cuestionario de control interno	83
Apéndice C. Cuestionario de eficacia y eficiencia	85
Anexos	86
Anexo 1 Alfa de Cronbach	86
Anexo 2 Coeficiente de correlación de Pearson	87
Anexo 3 Guía de revisión documental Proceso de Ingreso	88
Anexo 4 Guía de revisión documental Proceso de Control de Inventario	89

Anexo 5 Guía de revisión documental Proceso de Despacho	90
Anexo 6 Validación de Instrumentos-Encuesta	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Diferencias de eficiencia y eficacia -----	<u>41</u>
Tabla 2: Operacionalización de Variables -----	46
Tabla 3: Escala de valoración para ambas variables -----	49
Tabla 4: Matriz de consistencia -----	50
Tabla 5: Fiabilidad de instrumento de control interno -----	51
Tabla 6: Fiabilidad instrumentos de eficacia y eficiencia de procesos logísticos -----	<u>52</u>
Tabla 7: Variable control interno agrupada -----	52
Tabla 8: Ambiente de control -----	53
Tabla 9: Evaluación de riesgos -----	55
Tabla 10: Actividades de control -----	56
Tabla 11: Información y comunicación -----	57
Tabla 12: Actividades de monitoreo -----	58
Tabla 13: Variable eficacia y eficiencia de procesos logísticos -----	59
Tabla 14: Procesos de ingreso -----	60
Tabla 15: Procesos de inventario -----	62
Tabla 16: Procesos de despacho -----	64
Tabla 17: Prueba de Normalidad -----	69
Tabla 18: Prueba hipótesis general -----	69
Tabla 19: Prueba hipótesis específica 1 -----	70
Tabla 20: Prueba hipótesis específica 2 -----	71
Tabla 21: Prueba hipótesis específica 3 -----	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:Variable control interno en general -----	52
Figura 2: Ambiente de control-----	54
Figura 3: Evaluación de riesgos -----	55
Figura 4:Actividades de control -----	56
Figura 5: Información y comunicación-----	57
Figura 6: Actividades de monitoreo -----	58
Figura 7:Variable eficacia y eficiencia de procesos logísticos-----	59
Figura 8: Procesos de ingreso -----	60
Figura 9: Procesos de inventario -----	62
Figura 10:Procesos de despacho -----	64

RESUMEN

La investigación se planteó como objetivo, determinar la influencia del control interno en la eficacia y eficiencia del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. de Lima, lo cual se corrobora que existe influencia directa entre el control interno y la eficacia y eficiencia del departamento de procesos logístico el control interno fue calificado por el 50% como “regular” y la eficacia y eficiencia del departamento de proceso logísticos también por el 62.5% como “regular”; lo cual se corrobora por el valor rho de Pearson es de 0.0881 que existe una correlación positiva muy fuerte y que indicaría que existe influencia directa entre ambas variables. Para tal efecto se realizó una investigación tipo aplicada, de nivel correlacional y de diseño no experimental y transversal, se trabajó con una muestra censal de 8 colaboradores del departamento de procesos logísticos, se aplicó las técnicas de la encuesta y revisión documental, el instrumento del cuestionario para ambas variables y para fortalecer los resultados las guías de revisión documental solo para la variable de Eficacia y eficiencia. La investigación obtuvo los siguientes resultados: encontró que el control interno influye directamente en los procesos de ingreso del departamento de Procesos Logísticos que fueron calificados como “regular” por el 50% y 50% respectivamente, lo que se corrobora por el valor de correlación de Pearson que es de 0.931 que denota una correlación positiva muy fuerte, de igual modo el control interno influye en los procesos de inventarios del departamento Procesos Logísticos, porque ambos constructos fueron calificados como “regular” por el 50% y 62.5% respectivamente, lo que se corrobora por el valor de correlación de Pearson que es de 0.863 que denota una correlación positiva muy fuerte. Finalmente, el control interno influye en los procesos de despacho del departamento Procesos Logísticos, porque fueron calificados como “regular” por el 50% y 62.5% respectivamente, lo que

se corrobora por el valor de la prueba de correlación de Pearson que es de 0.827 que denota una correlación positiva muy fuerte.

Palabras clave: *Control interno, eficacia y eficiencia. procesos logísticos, almacén.*

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of internal control on the effectiveness and efficiency of the Logistics Processes Department at the Ferreyros S.A. Warehouse in Lima. It was corroborated that there is a direct influence between internal control and the effectiveness and efficiency of the logistics processes department. Internal control was rated as "fair" by 50% of the respondents, and the effectiveness and efficiency of the logistics processes department were also rated as "fair" by 62.5%. This is supported by a Pearson's Rho value of **0.881**, indicating a very strong positive correlation and a direct influence between both variables. To this end, applied research was conducted at a correlational level with a non-experimental, cross-sectional design. The study worked with a census sample of 8 employees from the Logistics Processes Department. Survey and documentary review techniques were applied, using a questionnaire instrument for both variables and, to strengthen the results, documentary review guides solely for the Effectiveness and Efficiency variable. The research yielded the following results: it found that internal control directly influences the **inbound processes** of the Logistics Processes Department, which were rated as "fair" by 50% and 50% respectively; this is corroborated by a Pearson correlation value of 0.931, denoting a very strong positive correlation. Similarly, internal control influences the **inventory processes** of the Logistics Processes Department, as both constructs were rated as "fair" by 50% and 62.5% respectively, corroborated by a Pearson correlation value of 0.863, denoting a very strong positive correlation. Finally, internal control influences the **dispatch processes** of the Logistics Processes Department, as they were rated as "fair" by 50% and 62.5% respectively, corroborated by a Pearson correlation test value of 0.827, denoting a very strong positive correlation.

Keywords: *Internal control, effectiveness and efficiency. logistics processes, warehouse.*

INTRODUCCIÓN

La investigación tiene el propósito establecer la influencia del control interno en la eficacia y eficiencia del departamento de procesos logísticos en el almacén de Ferreyros S.A. Lima, 2024, Mediante la aplicación de un enfoque cuantitativo y correlacional, y utilizando como marco integrado de control interno COSO, se busca diagnosticar el estado actual de los controles en las áreas de ingreso, inventario y despacho, y determinar su impacto en el rendimiento de dichos procesos la cual se aborda mediante los siguientes capítulos:

En el Capítulo I, se describe el planteamiento de la investigación, la descripción de la realidad problemática, delimitación del problema, formulación del problema, la justificación de la investigación, los objetivos de estudio, así como las limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II, se describe el marco teórico, en donde se expone los antecedentes de la investigación, la base legal, el marco teórico y conceptual y la definición de los términos básicos.

En el Capítulo III, se presenta las hipótesis y variables, se propone la hipótesis general y específicas, las variables y la operacionalización de los componentes de la hipótesis.

En el Capítulo IV, se presenta el marco metodológico, se describe el enfoque los métodos de investigación, el diseño y método de investigación; población y muestra, la unidad de análisis y unidad de observación, los instrumentos y técnicas de recolección de datos y técnicas de procesamiento y análisis de datos y la matriz de consistencia.

En el Capítulo V, resultados y discusión, se presenta los resultados, análisis e interpretación de resultados, describe, la discusión de resultados, prueba de hipótesis y contrastación estadística de las hipótesis.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias, apéndices y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

1.1.1. Contextualización.

En el entorno empresarial contemporáneo, caracterizado por una alta competitividad y la globalización de los mercados, la gestión logística se ha consolidado como un pilar fundamental para la sostenibilidad y rentabilidad de las organizaciones. A nivel internacional, diversas investigaciones coinciden en que la eficiencia operativa no es producto del azar, sino del resultado de sistemas de control interno robustos. Estudios realizados como los de Rodríguez et al. (2022) y Morales (2020), evidencian que la implementación de modelos como COSO-ERM permite mitigar riesgos, planificar adecuadamente y evitar ineficiencias críticas como el desabastecimiento o los sobre costos operativos. Asimismo, respaldada por hallazgos como los de Tumbaco y Yagual (2022), confirma que existe una correlación directa y positiva entre un control interno riguroso y una gestión de inventarios eficaz, donde la falta de supervisión suele derivar en mermas y excesos de stock.

Al trasladar esta realidad al contexto nacional y regional peruano, la situación presenta desafíos similares. La evidencia empírica en empresas del sector comercial y de servicios, según lo reportado por investigadores como Alva y Correa (2022) y Torres y Mendoza (2021), revela que muchas organizaciones operan con controles de almacén "regulares" o deficientes, caracterizados por la falta de documentación formalizada y debilidades en el monitoreo. Esta carencia de supervisión continua y de estandarización en los procesos de verificación impacta negativamente en la cadena de suministro, generando cuellos de botella en la recepción y

despacho de mercancías. En el ámbito regional de Cajamarca, estudios como los de Vargas y Cerna (2022) y Saldaña (2023) refuerzan esta premisa, demostrando que las deficiencias en las actividades de control y seguimiento son las causas raíz de la lentitud en los despachos y la inexactitud en los inventarios, lo que subraya la necesidad imperiosa de formalizar los controles para optimizar la eficiencia logística.

En este escenario de exigencia operativa se sitúa el objeto de estudio de la presente investigación: **Ferreiros S.A.**, reconocida como la empresa líder en la comercialización de bienes de capital y provisión de servicios en el Perú. Según información corporativa (Ferreiros, 2025), la organización forma parte de la corporación Ferreycorp y se destaca por ser el distribuidor principal de Caterpillar desde 1942; una posición de liderazgo que se encuentra intrínsecamente ligada a la excelencia de su cadena de suministro. Dado que la empresa opera en un entorno marcado por una alta demanda y cambios constantes en la gestión industrial, la optimización de la eficiencia, efectividad y eficacia de sus operaciones de almacenamiento se convierte en un factor crítico de éxito.

Esta responsabilidad recae directamente en el departamento de Procesos Logísticos, el cual gestiona las operaciones a nivel nacional con el objetivo de asegurar una gestión óptima de los recursos. La organización cuenta con un almacén principal en Lima, que funge como el centro neurálgico de abastecimiento y tránsito para toda la operación en el país. Es en esta instalación donde se ejecutan los procesos logísticos clave que serán materia de análisis: los procesos de ingreso (recepción), el control de inventarios (almacenamiento) y los procesos de despacho (distribución), incluyendo la gestión de flujos inversos o devoluciones. Garantizar que estos

procesos cuenten con un control interno sólido es indispensable para atender la demanda de los clientes internos y externos con la calidad que caracteriza a la marca.

1.1.2. Descripción del problema

Según la información corporativa de Ferreyros (2025).La empresa cuenta con 103 años de experiencia en su rubro, y busca constantemente la mejora continua en todos sus procesos, no obstante, al observar la descentralización y la necesidad de la mejora continua de los diferentes almacenes y centros mineros es muy importante llevar un control interno de la gestión del almacén con ayuda de la tecnología, como herramientas de control, para establecer indicadores en los diferentes procesos de ingreso, despacho y control de inventario.

El departamento de procesos logísticos evita reducir costos innecesarios y ello implica mejorar métodos y herramientas de control, para ellos describimos algunos problemas en las tres actividades principales:

Ingreso; error en cantidad de ingreso, error al guardar los materiales, materiales uno por otro, demora en la recepción de proveedores, no guardar el material en sus ubicaciones, tener reclamos a fabrica extemporáneos, pérdida en algunos repuestos y otros propias de la gestión.

Control de inventario; hay diferencias entre stock físico y lógico, diferencias no justificadas, pérdidas de materiales, mal almacenamiento de los materiales, documentos inconclusos los cuales genera demora a la atención de los clientes, y gran cantidad de ajustes en inventarios cíclicos y anuales los cuales generan pérdidas económicas en la empresa.

Despachos; errores en las descargas, observaciones de materiales por las malas condiciones de despacho, la demora de atención de pedidos a cliente interno y externo, reclamos constantes de errores en los despachos, devoluciones pendientes y otros.

La gestión de los procesos logísticos es muy compleja, aún más cuando la empresa Ferreyros S.A promulga una cultura de excelencia e innovación, por ello tiene la ventaja de tener un sistema que ayude a la gestión, y por ello es un reto implementar mejoras continuas, herramientas de control interno, establecer procedimientos y así lograr reducir la insatisfacción al cliente, retrasos en los procesos productivos, desconocimiento de las existencias reales disponibles, el cual se verá reflejado en los resultados del inventario anual y cíclicos.

La presente investigación tiene como fin realizar un análisis descriptivo y cuantitativo sobre el control interno que desarrolla actualmente el departamento de Procesos Logísticos en las áreas de ingreso, control de inventario, despacho y como influyen directamente en la buena gestión del almacén principal, para establecer la eficacia y eficiencia de la unidad de investigación para obtener mejoras, aportes, resultados a la gestión actual.

1.2. Delimitación del problema.

1.2.1. Delimitación espacial.

La investigación se desarrolló en la empresa Ferreyros S.A., localizada en avenida Av. Argentina 5791 Callao, distrito, provincia y departamento de Lima.

1.2.2. Delimitación temporal.

La investigación se estudió el año 2024.

1.2.3. Delimitación teórica.

La investigación se enfocó en el control interno, eficacia y eficiencia del departamento de Procesos Logísticos.

1.3. Formulación del Problema.

1.3.1. Pregunta General

¿Cómo influye el control interno en la eficacia y eficiencia del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024?

1.3.2. Preguntas Específicas

¿Cómo influye el control interno en los procesos de ingreso del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima?

¿Cómo influye el control interno en los procesos de inventario del departamento Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima?

¿Cómo influye el control interno en los procesos de despacho del departamento Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima?

1.4. Justificación de la investigación.

1.4.1. Justificación Teórica

La presente investigación tiene como objetivo complementar y precisar el conocimiento científico sobre la relación entre el control interno y la eficacia y eficiencia del departamento de procesos logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A.

Para ello, el estudio se fundamenta en un marco teórico robusto. Por un lado, el análisis del control interno se sustenta en los postulados de la Teoría Neoclásica de la Administración y en la metodología del Marco Integrado de Control Interno (COSO). Por otro lado, la evaluación de la eficacia y eficiencia de los procesos logísticos se aborda desde los principios de la Teoría de la Administración Científica de Taylor.

Adicionalmente, se espera que este trabajo sirva como un antecedente relevante para futuras investigaciones relacionadas con esta temática, aportando una base teórica y empírica sólida

1.4.2. Justificación Práctica

Los resultados de la investigación permitirán mejorar los procesos de control interno, así como la eficacia y eficiencia del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A., para lo cual los responsables de los procesos podrán conocer los resultados y así poder contribuir con la información y mejoras, o resultados de su buena gestión. Con los resultados tendrán información cuantitativa para tomar mejores decisiones que impulsen mejorar el control en almacén Ferreyros S.A Lima, disminuyendo costos, pérdidas económicas, aportar mejoras, y conseguir cumplir el objetivo del departamento de Procesos Logísticos. El análisis de los procesos logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. mediante el control interno ayudará a determinar qué tan efectivos son los procesos en el periodo (enero-junio 2024.)

1.4.3. Justificación Académica

En la presente investigación se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos durante en el transcurso de la carrera, relacionados con el control interno actuales y los Procesos Logísticos en una empresa, en este caso de Ferreyros S.A Lima.

Asimismo, servirá para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

El estudio proporcionará información cuantitativa y cualitativa que servirá como una herramienta de gestión para la toma de decisiones estratégicas. Con base en los hallazgos, los responsables del área podrán diseñar e implementar mejoras específicas dirigidas a la reducción de costos operativos, la minimización de pérdidas económicas y, en consecuencia, al cumplimiento de los objetivos del departamento.

Específicamente, el análisis evaluará la efectividad de los procesos logísticos en el almacén de Lima durante el periodo de enero a junio de 2024, ofreciendo un diagnóstico preciso de la gestión actual.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general.

Establecer la influencia del control interno en la eficacia y eficiencia del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024.

1.5.2. Objetivos específicos.

Establecer la influencia del control interno en los procesos ingreso del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024.

Establecer la influencia del control interno en los procesos de inventario del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024.

Establecer la influencia del control interno en los procesos de despacho del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024.

1.6. Limitaciones de la Investigación

Acceso a la Información Cuantitativa: Una de las principales limitaciones fue la imposibilidad de acceder a datos cuantitativos confidenciales de la empresa. Para superar este obstáculo, la investigación se reorientó hacia un enfoque cualitativo, basado en la percepción y experiencia del personal. Posteriormente, los datos cualitativos recolectados fueron sometidos a un tratamiento estadístico para obtener resultados cuantificables que permitan validar las hipótesis planteadas.

Disponibilidad de Fuentes Físicas: Se encontró una limitación en el acceso a material bibliográfico físico, como libros o tesis en la biblioteca, debido a restricciones de disponibilidad o

acceso. Esta situación se gestionó recurriendo a bases de datos académicas digitales, repositorios universitarios y artículos científicos en línea para construir el marco teórico.

Autorización para la Recolección de Datos: Inicialmente, existió una restricción para aplicar los instrumentos de recolección de datos (cuestionarios) al personal involucrado. Esta limitación se subsanó exitosamente mediante la aprobación de la jefatura del departamento correspondiente, quienes otorgaron la autorización necesaria para que los colaboradores pudieran participar en el estudio.

Alcance y Generalización de los Resultados: Los hallazgos y conclusiones de esta investigación son específicos al contexto del Almacén de Ferreyros S.A. en Lima y al periodo de tiempo estudiado (enero-junio 2024). Debido a las particularidades de la empresa y su entorno operativo, los resultados no deben ser generalizados a otras organizaciones o sectores sin realizar previamente un análisis comparativo. El estudio ofrece un diagnóstico específico y no pretende ser una representación de toda la industria.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. *Antecedentes Internacionales*

Rodríguez, Castillo, Santos, y Villanueva (2022), publicado en la revista científica "Ñeque". El trabajo se titula *"Incidencia del control interno (COSO-ERM) en la gestión logística de una empresa comercial"*. El objetivo fue determinar cómo influye el control interno (bajo el enfoque COSO-ERM) en la gestión logística de la empresa Industria Papelera TRES ÁNGELES E.I.R.L. en Ecuador. La metodología empleó un enfoque mixto (mixta), de tipo descriptiva y corte transversal. La población y muestra fue de 19 colaboradores del área logística de la empresa. El instrumento principal fue la encuesta, procesada con SPSS. Los resultados demostraron estadísticamente que sí existe una incidencia positiva del control interno sobre la gestión logística, y se estableció que la propuesta del control interno bajo el enfoque COSO-ERM permite la correcta planificación y disminución de riesgos en la gestión logística.

Se comprobó una incidencia positiva y significativa del control interno sobre la gestión logística, con una correlación de Rho de Spearman ($Rho = 0,798$) (considerada una correlación alta) y un nivel de significancia (Sig.) de 0,000 (menor a 0,05).

Tumbaco y Yagual (2022), en su tesis titulado *"El control interno en la gestión de inventarios de la empresa FERCOMP S.A.S. del cantón La Libertad, año 2022"*, en su tesis de licenciatura de Contador Público y Auditor (CPA) en la Universidad Estatal Península de Santa Elena (Ecuador). Tuvo como objetivo analizar la incidencia del control interno en la gestión de inventarios (la cual abarca la eficiencia y eficacia). Se empleó un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional y

no experimental. El instrumento fue una encuesta tipo Likert aplicada a una muestra censal de 15 colaboradores de las áreas de bodega, contabilidad y administración. El análisis de datos en SPSS arrojó resultados estadísticos significativos: se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,819, demostrando una correlación positiva muy alta entre el control interno y la gestión de inventarios, con una significancia de $p=0,000$. Se concluyó que el control interno incide directa y positivamente en la gestión de inventarios, determinando que las debilidades en los controles (como la falta de supervisión) generaban ineficiencias como exceso de stock y mermas.

Morales (2020), en su tesis titulado *"El control interno basado en el modelo COSO ERM y su contribución en el proceso logístico de una empresa de giro comercial"*. Tesis de Maestría en la Universidad de Veracruz (México). El objetivo de esta investigación fue analizar cómo el control interno, bajo el marco COSO ERM, contribuye a la optimización de los procesos logísticos en el área de almacén. La investigación se desarrolló con un enfoque mixto y un diseño no experimental, aplicando entrevistas y cuestionarios a los 5 colaboradores del departamento de logística.

Los resultados de la investigación fueron muy específicos: se encontró que el 80% de los empleados afirmó que la empresa no tenía políticas ni procedimientos documentados, lo que generaba confusión en sus roles. Además, se detectó que el 60% de las devoluciones de productos por parte de los clientes se originaban por errores en el surtido de pedidos (picking). También se constató una inadecuada segregación de funciones y la ausencia total de indicadores de desempeño (KPIs) para medir la eficiencia logística, lo que impedía una correcta evaluación de la gestión del almacén.

Por lo tanto, se concluyó que la carencia de un sistema de control interno robusto impactaba negativamente en la eficiencia del proceso logístico, generando retrasos, devoluciones y sobrecostos operativos. La recomendación principal fue la implementación de un manual de procedimientos basado en el modelo COSO ERM para mitigar riesgos, asegurar la fiabilidad de la información del inventario y optimizar el uso de los recursos.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Alva y Correa (2022) en la tesis “*Control de almacén, en una empresa comercial, Chimbote 2022*”, Tesis de licenciatura en la Universidad Nacional del Santa, se planteó como objetivo analizar el control de almacén de la empresa Grupo empresarial Urquiaga E.I.R.L, Chimbote . Se empleó una metodología de tipo descriptiva con un diseño no experimental y transversal. Es de enfoque cuantitativo, además se adaptó de recolección de datos como técnica la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario; por consiguiente, para medir las respuestas se utilizó la escala de Likert, se contó con expertos para validar el instrumento y una confiabilidad de alfa de Cronbach (0,7164). Los resultados dados demuestran que existe un control regular de almacén del 70% y deficiente del 30%, del mismo modo, existe un control ingreso de mercadería deficiente del 60% y regular del 40%, un control de almacenamiento de mercadería deficiente del 30% y regular del 70%, para finalizar un control de salida de mercadería regular del 80% y eficiente del 20%. Se concluye que, el desarrollo de control de almacén se realiza de manera regular y no de manera eficiente, lo cual indica que hay un mal manejo de almacén como es el caso de la documentación y el personal.

Por su parte, Torres y Mendoza (2021), en su investigación titulada *El control interno y su influencia en los procesos logísticos de una empresa del sector retail en Trujillo, 2020*, para optar Título Profesional de Contador Público desarrollada en la Universidad César Vallejo (Perú),

tuvieron como objetivo investigar cómo el control interno influye en los procesos logísticos, centrándose en las fases de recepción, almacenamiento y despacho. Se utilizó una metodología de tipo aplicada, con un diseño no experimental y de nivel correlacional. La población estudiada fue el personal de la empresa y para recopilar los datos se utilizaron como instrumentos la revisión documental y las encuestas. El análisis de los datos identificó que las principales deficiencias se encontraban en los componentes de evaluación de riesgos y actividades de monitoreo. Como resultado, se determinó que la falta de una supervisión continua de los controles generaba ineficiencias operativas. En conclusión, se recomendó la implementación de un sistema de control basado en el marco COSO para mitigar dichos riesgos y mejorar el desempeño logístico general.

Pesantes (2020) en su tesis *“Implementación de Control de Inventarios en la Empresa Estación de Servicios Gasoholbio E.I.R.L.”* tuvo como objetivo determinar la incidencia de la implementación de control de inventarios en la empresa Estación de Servicios Gasoholbio E.I.R.L. – 2019; Tesis de maestría en la Universidad Señor de Sipán de Chiclayo. Así mismo la investigación es de enfoque cuantitativo y a su vez con diseño no experimental; para ello, se desarrolló una encuesta a 5 trabajadores de la empresa Estación de Servicios Gasoholbio E.I.R.L. Los resultados de estos estudios muestran que la implementación de un plan de contingencia garantizaría una reducción de los riesgos de gestión de inventario (0%), si existe el riesgo de que los envíos se interrumpan por falta de inventario (0%), el cumplimiento de la persona en. carga para un control de inventario eficaz (60 %), cuando se requieren inventarios, a veces se reciben a tiempo (0 %), las pérdidas de inventario, los faltantes y los excedentes siempre se informan a la gerencia (0 %), las prácticas esenciales de recepción y almacenamiento de combustible a veces son a veces . presentado en el sitio para evitar la escasez (0%), y la victoria límite de la gestión de inventario nunca se reconoce ni ganar ni perder (60%). Se concluyó: que la implementación del

control de inventarios tiene un impacto significativo en la optimización de la gestión de la empresa debido a que permite controlar los materiales de una manera técnica y profesional.

Adicionalmente, Mendoza (2021), en su investigación titulada *El sistema de control interno y su impacto en la eficiencia de los procesos operativos de un operador logístico en el Callao*, desarrollada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (Perú), en su tesis de Maestro de Administración, tuvo como objetivo analizar la manera en que el sistema de control interno impacta en la eficiencia de los procesos operativos. Se utilizó una metodología de enfoque cualitativo, con un diseño de estudio de caso, evaluando los componentes del Marco COSO aplicados a los servicios de almacenamiento y despacho. El análisis de los datos se basó en el diagnóstico del operador logístico. Los resultados revelaron debilidades significativas en el componente de "Actividades de Control", específicamente en la falta de estandarización de los procesos de verificación y en la inadecuada segregación de funciones, lo que generaba sobrecostos y demoras. En conclusión, se propuso un rediseño de los controles clave para optimizar el flujo de trabajo, demostrando la relación directa entre un control interno robusto y la eficiencia operativa.

2.1.3. Antecedentes Locales

A nivel regional, en un estudio realizado para la Universidad Nacional de Cajamarca, Vargas y Cerna (2022), en su investigación titulada *El control interno y la gestión de inventarios en la empresa comercial "El Sol de Cajamarca" S.R.L., 2021*, Tesis de licenciatura en la escuela de Contabilidad en la Universidad Nacional de Cajamarca (Perú), tuvieron como objetivo investigar la relación entre el control interno y la gestión de inventarios. Se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de nivel correlacional. La población estudiada incluyó al personal administrativo y de almacén de la empresa, a quienes se les aplicó un cuestionario para evaluar la implementación de los componentes del modelo COSO. El análisis

de los datos se realizó utilizando el software estadístico SPSS. Los resultados obtenidos con el coeficiente Rho de Spearman mostraron un $Rho = 0.830$ y un valor $p = 0.000$, indicando una correlación positiva considerable. Además, se determinó que las deficiencias en las actividades de control y el seguimiento estaban directamente relacionadas con problemas de sobre stock y lentitud en el despacho. En conclusión, se determinó que fortalecer el sistema de control interno es una estrategia indispensable para optimizar los niveles de inventario y mejorar la eficiencia logística en el contexto cajamarquino.

En otra investigación local, Cabrera y Vásquez (2020), en su investigación titulada *El control interno y su influencia en el proceso logístico de una empresa del sector servicios en Cajamarca, 2020*, Tesis de licenciatura de Contabilidad en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo (UPAGU), esta investigación tuvo como objetivo analizar la influencia del control interno en el proceso logístico. Se utilizó una metodología de enfoque cualitativo, con un diseño no experimental y de nivel descriptivo. La población estudiada fue una empresa del sector servicios, y para recopilar los datos se aplicaron como instrumentos las entrevistas y la observación directa. El análisis de los datos se realizó de forma cualitativa. Los resultados identificaron que la falta de manuales de procedimientos formalizados y una inadecuada supervisión de las operaciones de almacén eran las principales debilidades. En conclusión, se determinó que estas carencias impactaban directamente en la eficiencia, provocando demoras y errores, por lo que se resalta la necesidad de implementar controles basados en el marco COSO.

En un estudio enfocado en el sector construcción de Cajamarca, Linares (2022), en su investigación titulada *Control interno y su relación con la eficiencia del proceso de compras y almacén en una empresa constructora de Cajamarca, 2021*, Tesis de licenciatura desarrollada en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo (UPAGU), tuvo como objetivo investigar la

relación entre el control interno y la eficiencia del proceso de compras y almacén. Se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de nivel correlacional. La población estudiada fueron los colaboradores de la empresa, a quienes se les aplicó una encuesta para medir su percepción. El análisis de los datos se realizó mediante pruebas de correlación. Los resultados mostraron un coeficiente Rho de Spearman de 0.855 ($p = 0.000$) y determinaron que la falta de controles formales en la autorización de compras y en la recepción de materiales generaba retrasos y mermas significativas. En conclusión, se afirmó que existe una correlación directa y positiva, siendo la implementación de controles internos robustos vital para optimizar costos y cumplir con los cronogramas de obra

Finalmente, en la Universidad Nacional de Cajamarca, Saldaña (2023), en su investigación titulada *Influencia del control interno en la eficiencia operativa del área de almacén en una empresa de transportes de Cajamarca, 2022*, Tesis de licenciatura, desarrollada en la Universidad Nacional de Cajamarca (Perú), tuvo como objetivo determinar la influencia del control interno en la eficiencia operativa del almacén. Se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de nivel correlacional. La población estudiada fue el personal de la empresa, a quienes se les aplicó un cuestionario para medir la aplicación de los componentes COSO y contrastarlos con indicadores de eficiencia. El análisis de los datos se realizó mediante pruebas de correlación. Los resultados mostraron un coeficiente Rho de Spearman de 0.805 ($p = 0.000$), indicando una influencia positiva y significativa, y destacaron que el componente de "Monitoreo y Supervisión" era el más débil. En conclusión, se determinó que la formalización y supervisión constante de los controles son claves para optimizar la cadena logística y aumentar la competitividad.

2.2. Marco Teórico y Conceptual

2.2.1. Control interno

2.2.1.1. Teorías científicas del control interno.

A. *Teoría neoclásica de la administración.*

La investigación se fundamenta en la Teoría Neoclásica, la cual concibe la administración como un proceso universal compuesto por cuatro funciones: planificación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2007). Esta teoría, desarrollada por autores como Peter Drucker, establece la función de Control como un pilar de la gestión, definiéndola como el proceso de verificar que el desempeño se ajuste a los objetivos (Drucker, 1954). Por lo tanto, el concepto moderno de control interno encuentra su origen teórico en esta función administrativa.

La relevancia de esta teoría para la presente investigación es fundamental. El estudio se ancla en la función de Control, uno de los cuatro pilares del proceso administrativo neoclásico. Esta función es concebida como el proceso de verificar que el desempeño de la organización se ajuste a lo planificado, identificando desviaciones y aplicando medidas correctivas. Por lo tanto, el concepto moderno de control interno, variable principal de este estudio, encuentra su base teórica en esta función administrativa, que busca asegurar el cumplimiento de los objetivos y la eficiencia operativa.

B. *Marco Integrado de Control Interno (COSO)*

El Marco Integrado de Control Interno, desarrollado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), se ha consolidado como el modelo de referencia con mayor aceptación y reconocimiento a nivel mundial. Publicado originalmente en 1992, su propósito fundamental fue establecer una definición unificada de control interno y

proporcionar una estructura común que permitiera a cualquier organización, pública o privada, diseñar, implementar y evaluar sus sistemas de control de manera eficaz.

COSO define el control interno como un proceso integral, ejecutado por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de tres objetivos clave: la eficacia y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El carácter procesal del control interno implica que no es un fin en sí mismo, sino un medio para alcanzar los objetivos organizacionales. No se trata de un manual o un sistema aislado, sino de una serie de acciones dinámicas e integradas en la infraestructura y en los procesos de gestión de la empresa, como la planificación y la supervisión.

2.2.1.2. Definiciones del control interno. Orellana (2020) define “El control interno es un procedimiento que se enmarca en el control de recursos y activos de una empresa, y sirve para llevar un registro sobre su actividad y trazabilidad.”

La contraloría general de la República (2016), detalla. “El control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior.”

Bolaños (2024) señala que el control interno es un conjunto de políticas, procedimientos y prácticas establecidas dentro de una organización con el propósito de asegurar que las operaciones se lleven a cabo de manera eficiente, efectiva y ética

Es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de

un proceso realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa.” (Meléndez, 2016 p.22)

2.2.1.3. Objetivos del control interno. La Contraloría General de la República (2016), menciona objetivos del Sistema de Control Interno, que son:

Lograr objetivos y metas

Promover el desarrollo organizacional

Fomentar la práctica de valores

Asegurar el cumplimiento normativo

Promover la rendición de cuentas

Proteger los recursos y bienes

Contar con información confiable y oportuna

Lograr eficiencia y transparencia en operaciones

Reducir riesgos de corrupción

2.2.1.4. Dimensiones e indicadores del control interno.

Para lograr sus objetivos, el marco COSO se articula en torno a cinco componentes interrelacionados que derivan de la forma en que la dirección gestiona la organización. Estos componentes son:

Dimensión 1: El ambiente de control. El ambiente de control establece la atmósfera o carácter de una organización, influyendo en la conciencia de control del personal. Es el fundamento de todos los demás componentes del sistema de control interno, otorgando ordenamiento y estructura a dicho sistema. Los factores para considerar dentro del entorno de control serán: la integridad y los valores éticos, la capacidad de los funcionarios de la entidad, el estilo de dirección y de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y responsabilidad, la estructura

organizacional vigente y las políticas y prácticas de personal utilizadas. En la evaluación, entre otros aspectos, debe examinarse: que los procedimientos existan, que hayan sido apropiadamente notificados, que sean conocidos, que sean adecuadamente comprendidos y que exista evidencia de que se aplican.

Sus indicadores son: Compromiso con la integridad y valores éticos, Supervisión del funcionamiento de los controles internos, Estructuras, autoridades y responsabilidades, Compromiso por atraer y retener personal competente y Cumplir las responsabilidades de los empleados.

Dimensión 2: Evaluación de riesgos. Cada entidad se enfrenta a diversos riesgos internos y externos que deben ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, los cuales deberán estar vinculados entre sí. La evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados. A su vez, dados los cambios permanentes del entorno, será necesario que la entidad disponga de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados al cambio. En la evaluación se deberá examinar: que los objetivos hayan sido apropiadamente definidos, que los mismos sean consistentes con los objetivos institucionales, que hayan sido oportunamente comunicados, que se hayan detectado y analizado adecuadamente los riesgos, y que se les haya clasificado de acuerdo con la relevancia y probabilidad de ocurrencia.

Sus indicadores son: Identificación y valoración de riesgos, Identificación y análisis de riesgos, Evaluación del riesgo de fraude e identifica y evalúa cambios en el sistema.

Dimensión 3: Actividades de control. Las actividades de control consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar (mitigar)

los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella. Las actividades de control se realizan a través de toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Ellas incluyen un rango amplio de actividades: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, examen de la eficiencia de las operaciones, seguridad de los activos y segregación de funciones. En la evaluación de las actividades de control interno, entre otros aspectos, deben examinarse: si fueron establecidas las actividades relevantes para los riesgos identificados, si las mismas son aplicadas en la realidad, y si los resultados conseguidos son los esperados.

Sus indicadores son: Diseño e implementación de controles sobre riesgos, diseño e implementación de controles sobre sistemas de información e Implementación de políticas y procedimientos.

Dimensión 4: Información y comunicación. La información pertinente debe ser identificada, recopilada y comunicada en una forma y espacio de tiempo tales, que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes que contienen información relacionada con las operaciones, las finanzas y el cumplimiento de compromisos, todo lo cual hace posible la conducción y el control de una empresa. En las organizaciones, debe existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la entidad, de arriba hacia abajo y a la inversa. La dirección debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario dentro del sistema de control interno implementado. Los funcionarios tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo del resto. Asimismo, las organizaciones deben contar con los medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores.

Sus indicadores son: Comunicación interna y Generación de información.

Dimensión 5: Supervisión y monitoreo. Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de control interno en el transcurso del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos. Evaluación del sistema de Control Interno La eficiencia del sistema de control interno de toda organización, debe ser periódicamente evaluada por la dirección y los mandos medios. Eficiencia del sistema de Control Interno :Un sistema de control interno se considera eficiente si la dirección de la entidad tiene la seguridad razonable de que: Dispone de la información adecuada sobre el nivel de logro de los objetivos operacionales de la entidad. Se prepara de forma fiable la información financiera de la misma.

Se cumplen las leyes y normativa a las que se encuentra sujeta.

Sus indicadores son: Evaluaciones continuas y Comunicación de deficiencias.

2.2.2. Eficacia y eficiencia de los procesos logísticos

2.2.2.1. Teoría científica de Eficacia y eficiencia de los procesos logísticos.

A. *Teoría de la administración científica.* Chiavenato (2007) citando a Taylor (1911) señala que es una corriente del conocimiento, llamada también taylorismo, que une al sector empresarial con la investigación científica. Surgió a raíz de una monografía publicada por Frederick W. Taylor, que estableció los principios de la organización para las empresas industriales.

El nombre de administración científica se debe a la aplicación de métodos de la ciencia a los problemas de la administración empresarial, con el objetivo de alcanzar una mayor eficiencia en la producción industrial. Los principales métodos científicos aplicables a los problemas de la administración son la observación y la medición de resultados.

La teoría de la administración científica surge a finales del siglo XIX en Estados Unidos, ante la necesidad de aumentar la productividad debido a la escasa oferta de mano de obra.

La única manera de incrementar la productividad era aumentando la eficiencia de los trabajadores y, para eso, la administración científica se enfocó en las tareas.

Taylor llevó a cabo un estudio de investigación y detectó los siguientes problemas comunes en las industrias de la época:

No existía ningún sistema efectivo de trabajo.

No había incentivos económicos para que los obreros mejoraran su trabajo.

Las decisiones eran tomadas de manera arbitraria, más que por conocimiento científico.

Los trabajadores eran incorporados a su labor sin tomar en cuenta sus habilidades y aptitudes.

Taylor elaboró varias hipótesis que, en la práctica, permitieron dar soluciones a esos problemas. A través del análisis de cómo se realizaba el trabajo y de la observación directa respecto a cómo ese trabajo afectaba la productividad, encontró las respuestas.

Su filosofía se basaba en que hacer trabajar duro a las personas no era tan eficiente como optimizar la forma en que éstas hacían su trabajo.

La obra completa de Taylor demostró que todos los principios allí planteados podían ser aplicados en cualquier tipo de organización.

En 1911 Taylor publicó “los principios de la administración científica”, un documento que explicaba las pautas que debía seguir la actividad empresarial para alcanzar una producción industrial más eficiente. Los cuatro principios de Taylor eran:

Reorganización del trabajo. Implicaba reemplazar los sistemas de trabajo ineficientes por métodos que redujeran los tiempos de producción y la cantidad de maquinaria necesaria, entre otros. Taylor investigó diversas maneras de alcanzar niveles óptimos de rendimiento, por ejemplo, diseñó una pala que permitía ser manipulada durante varias horas seguidas.

Selección adecuada del trabajador. Implicaba evaluar la habilidad del trabajador para designarle un puesto idóneo, en lugar de asignar roles sin tener en cuenta su capacidad. De este modo, se podía mejorar el desempeño profesional porque el empleado se sentía más motivado y satisfecho con su trabajo, lo que terminaba impactando en la productividad de la organización.

Cooperación entre directivos y el plantel. Implicaba la creación de cargos intermedios para que actúen como responsables de supervisar y de asesorar de manera directa a los equipos de trabajadores. De este modo, los gerentes y los operarios podían actuar bajo un mismo propósito y alcanzar el buen funcionamiento de la organización.

División del trabajo entre los responsables y los colaboradores. Implicaba definir de manera clara, el rol de cada integrante de la organización. Era necesario que los gerentes sean los responsables de la planificación y la dirección de la organización mientras que los trabajadores se dedicaban a la ejecución de dichas decisiones. Esta articulación permitió alcanzar una mayor eficiencia en los procesos de trabajo.

Motivación de los trabajadores. Implicaba optimizar el salario del trabajador a fin de que mejore su rendimiento además de que ocupara un puesto idóneo a sus capacidades. Taylor promovió la idea de “un salario justo por un día de trabajo justo”, es decir, si un trabajador no logró producir lo suficiente en un día, no debían pagarle tanto como a otro trabajador que fue altamente productivo.

2.2.2.2. Definiciones de eficacia y eficiencia de los procesos logísticos.

A. Eficacia. Sánchez (2020) define a la eficacia como la capacidad de una organización para cumplir objetivos predefinidos en condiciones preestablecidas. Es pues la asunción de retos de producción y su cumplimiento bajo los propios parámetros propios. Este concepto se complementa con Jimenes (2004) quien señala que la eficacia se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales. Para ser eficaz se deben priorizar las tareas y realizar ordenadamente aquellas que permiten alcanzarlos mejor y más. Es el grado en que un procedimiento o servicio puede lograr el mejor resultado posible.

B. Eficiencia. Rojas, Jaimes y Valencia (2018) donde define que es una capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado, cita a (RAE, 2001) que menciona que es una “Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un

sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos” .

C. Diferencia entre Eficacia y Eficiencia. Rojas; Jaimes; Valencia (2018) cita a (Fernández-Ríos y Sánchez, 1997) identificó a las siguientes diferencias eficacia y eficiencia.

Tabla 1

Diferencias de eficiencia y eficacia

Eficiencia	Eficacia
Énfasis en los medios.	Énfasis en los resultados.
Hacer las cosas de manera correcta.	Hacer las cosas correctas.
Resolver problemas.	Alcanzar objetivos.
Salvaguardar los recursos	Optimizar la utilización de los recursos.
Cumplir tareas y obligaciones	Obtener resultados.
Entrenar a los subordinados.	Proporcionar eficacia a lo subordinados.

Nota: Extraído de Rojas; Jaimes; Valencia (2018) cita a (Fernández, Ríos, Sanchez,1997)

D. Procesos Logísticos. Mendoza (2019) señala que la administración de la cadena de suministros (SCM por sus siglas en inglés) es una herramienta valiosa para garantizar la ventaja competitiva y mejorar el desempeño de la organización, dado que la competencia ya no se da entre las organizaciones, sino entre las cadenas de suministro. Uno de los principales objetivos de la administración de la cadena de suministro es reducir o eliminar los almacenamientos intermedios de inventario que existen entre las organizaciones en una cadena mediante el intercambio de información sobre la demanda y los niveles de existencias actuales (Christopher, 2016).

Este enfoque se realiza con el propósito de brindar mayor servicio y mejor calidad del producto a los clientes, es decir, una buena práctica de administración de la cadena de suministro empieza desde el usuario final y regresa hasta el aprovisionamiento de los materiales para la producción.

Para lograr los mejores resultados se deben tener en cuenta en forma general cinco procesos básicos:

Gestión de la Demanda. Incluye actividades relacionadas con el mercado tales como: métodos de pronósticos, servicio al cliente, procesamiento de las órdenes de los clientes y ventas.

Distribución. Constituye el proceso de unión entre la producción y el mercado, esta tiene influencia sobre las operaciones logísticas a través de los requerimientos del mercado.

Producción. La producción y todos los procesos relacionados agregan valor en el flujo de los productos, afecta el inventario, el transporte y los tiempos de entrega.

Compras: Constituye el enlace de adquisición de los materiales para la producción.

Devoluciones. Cierra el ciclo de la cadena de suministro, recibe los productos que necesitan ser remanufacturados, reusados o reciclados en el proceso de producción

(Mujica, 2023)

2.2.2.3. Dimensiones e indicadores de la eficacia y eficiencia de los procesos logísticos.

Dimensión 1: Ingreso. Se refiere a la planificación, coordinación y control de todas las actividades relacionadas con la gestión de ingreso de productos.

Desde la llegada de la mercancía hasta su ubicación en el almacén , cada paso se optimiza para maximizar la eficiencia, lo que afecta las experiencias del cliente y los costos operativos.

Sus indicadores son: recepción de materiales, almacenamiento y distribución interna.

Dimensión 2: Inventario. El Inventario no es más que el almacenaje de productos que serán adquiridos por el consumidor final para su uso. Además, se incluye los productos consumibles y activos fijos que son necesarios para el funcionamiento de la empresa.

La gestión adecuada del Inventario puede evitar pérdidas para la empresa, en primer lugar, porque puede propiciarse el robo o desaparición de productos o consumibles, ya que no se lleva un control de lo existente.

Las tareas correspondientes a la gestión de Inventario están orientadas a determinar los métodos de registros, puntos de rotación, clasificación y modelos de reinventario. Con la finalidad de reducir al máximo de los niveles de existencia y asegurar la disponibilidad de la existencia en el momento justo.

Sus indicadores son: métodos de registro, puntos de rotación, clasificación de inventarios y modelos de inventario.

Dimensión 3: Despacho. La gestión de despacho abarca varios aspectos interrelacionados que influyen en la entrega efectiva de productos.

Adoptar las mejores prácticas en la gestión de despacho es esencial para garantizar un proceso eficiente y satisfactorio. Algunas prácticas destacadas incluyen:

Automatización: Implementar sistemas automatizados para la planificación de rutas, asignación de tareas y seguimiento de vehículos, reduciendo la posibilidad de errores humanos.

Capacitación del Personal: Proporcionar capacitación regular al personal de despacho para asegurar que estén familiarizados con las últimas tecnologías y prácticas de la industria.

Integración Tecnológica: Utilizar herramientas tecnológicas como software de gestión de almacenes (WMS) y sistemas de gestión de transporte (TMS) para una coordinación más efectiva.

Sus indicadores son: programación y ruteo, seguimiento en tiempo real, comunicación efectiva, optimización de cargas.

2.3. Definición de términos básicos

Almacén

Es un recinto donde se realizan funciones, recepción, manipulación, conservación, protección y posterior expedición de productos para la producción dentro de una empresa.

Control

Es la medición y la corrección del desempeño con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos.

Control Interno

Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos.

Eficiencia.

Capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos.

Eficacia.

La eficacia se refiere a la capacidad de lograr objetivos sin importar como se obtuvo.

Inventario.

Parte fundamental de todo sistema logístico, es una cantidad almacenada de materiales que se utilizan para facilitar la producción o para satisfacer la demanda del consumidor.

Procesos Logísticos

Los procesos logísticos engloban todas aquellas actividades por las que discurre un producto desde que se fabrica hasta que se entrega al cliente final, pasando por el transporte, el almacenaje y su posterior distribución, cuyo objetivo es entregar la cantidad de materiales solicitada en el momento y lugar adecuados y al precio acordado de antemano.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Planteamiento de las hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

El control interno influye de manera directa en la eficacia y eficiencia del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024.

3.1.2. Hipótesis Específicas.

El control interno influye directamente en los procesos de ingreso del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024.

El control interno influye directamente en los procesos de inventario del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024.

El control interno El control interno influye directamente en los procesos de despacho del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024.

3.2. Variables.

Variable independiente: Control interno

Variable dependiente: Eficacia y eficiencia

3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis.

Tabla 2
Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Influencia del control interno en la eficacia y eficiencia del Departamento de procesos logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024						
Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección	Metodología
<p>General El control interno influye de manera directa en la eficacia y eficiencia del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024.</p> <p>Hipótesis específicas HE.1 El control interno influye directamente en los procesos de ingreso del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024. HE.2. El control interno influye directamente en los procesos de inventario del departamento Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024. HE.3 El control interno El control interno influye directamente en los procesos de despacho del departamento Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Control interno</p>	<p>Es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos con eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de los, reglamentos y normas que sean aplicables. (COSO, 1992)</p>	Ambiente de control	Compromiso con la integridad y valores éticos Supervisión del funcionamiento de los controles internos Estructuras, autoridades y responsabilidades Compromiso por atraer y retener personal competente Cumplimiento las responsabilidades de los colaboradores	<p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario Revisión documental Técnica Encuesta. Guía de revisión documental</p>	<p>Método de investigación:</p> <p>Aplicada, de nivel Descriptivo, correlacional, de diseño, No Experimental, Transversal.</p>
			Evaluación de riesgos	Identificación y valoración de riesgos Identificación y análisis de riesgos Evaluación del riesgo de procesos y valores Identificación y evaluación cambios en el sistema		
			Actividades de control	Analizar y brindar información para ejecutar los procesos en el almacén Implementación de controles e indicadores para ejecución correcta de procesos		
			Información y comunicación	Implementación y generación de políticas y procedimientos Comunicación interna con responsables Generación de información pertinente para ejecución de procesos		
			Actividades de monitoreo	Evaluaciones continuas de exactitud de inventarios cíclicos y anual Coordinación y omunicación de contingencias en los procesos.		
			Procesos de ingreso	Reporte de documentos de entregas entrantes (IB) Reporte de devoluciones Generación de reclamos de discrepancia, seguro internacional y nacional y garantía	<p>Unidad de análisis:</p> <p>Departamento de procesos logísticos del Almacén de Ferreyros S.A. Lima</p> <p>Unidad de observación:</p> <p>Colaboradores del departamento de procesos logísticos del Almacén de Ferreyros S.A. Lima; a quienes se les indagó mediante los indicadores de las dimensiones de las variables.</p>	
	<p>Variable Dependiente:</p> <p>Eficacia y eficiencia del Departamento de procesos logísticos</p>	<p>Se refiere a las capacidades de una empresa para gestionar y ejecutar las operaciones logísticas de manera efectiva y rentable. (Sánchez, 2020)</p>	Procesos de inventario.	Reportes de materiales sin ubicación Reporte de materiales bloqueados Ejecución de inventarios cíclicos de stocks Generación e implementación de buenas prácticas de almacenaje Ejecución de inventarios cíclicos de materiales separados		
			Procesos de despacho	Reporte de documentos de salida (OB) Reporte de documentos de salida (OB) facturados en su totalidad Conciliación de reclamos entre Centros Satisfacción del cliente		

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Enfoque y Métodos de Investigación

4.1.1. Enfoque de la Investigación

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo. Esto se debe a que se busca medir y analizar numéricamente la relación (correlación) entre las variables "control interno" y la "eficacia y eficiencia" en los procesos logísticos. Se recolectarán datos objetivos y medibles para someterlos a análisis estadístico, lo que permitirá determinar con precisión el grado de asociación entre las variables estudiadas y probar las hipótesis planteadas (Hernández y Mendoza, 2018).

4.1.2. Métodos de investigación

Para la recolección de datos se utilizó el hipotético-deductivo, basada en el *Marco Integrado de Control Interno* (COSO) y la teoría neoclásica de la administración para el control interno y la teoría de la administración científica de Taylor con lo que se construyó el marco teórico que le da sustento a la investigación

Para la recopilación de información, se utilizarán técnicas como el análisis documental de los registros existentes (indicadores de gestión, reportes de errores, tiempos de ciclo) y la aplicación de cuestionarios para medir la percepción del personal sobre las variables de estudio.

4.2. Diseño de la investigación

El trabajo de investigación tiene un diseño no experimental, porque no se manipularon los datos recopilados, los mismo que solo se analizaron e interpretaron.

Es Transversal porque la investigación se realizó en un momento determinado del tiempo, para este estudio es el año 2024. (Hernández y Mendoza, 2018).

4.3. Población, Muestra

4.3.1. Población

La población de estudio está constituida por los 8 colaboradores que laboran en el departamento de procesos logísticos del Almacén de Ferreyros S.A., en Lima.

4.3.2. Muestra

Dado que la población es finita y accesible, se optó por un muestreo de tipo censal. En consecuencia, la muestra es equivalente a la población total, incluyendo a los 8 colaboradores del departamento

4.4. Unidad de análisis y unidad de observación

La investigación tiene como unidad de observación a los colaboradores el departamento de procesos logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. de Lima; a quienes se les indagó mediante los indicadores de las dimensiones de las variables.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Instrumento para ambas variables	Cuestionario
Técnica para ambas variables	Encuesta y Revisión Documental
Instrumento para la eficacia y eficiencia	Guía de revisión documental

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

El procesamiento de la información recopilada fue manualmente por la investigadora, a través del SPSS se elaboró la correlación y del Microsoft Excel con el que se elaboró las tablas y figuras relacionada con los indicadores de las dimensiones de cada variable.

El análisis e interpretación se llevó a cabo por cada ítem representado en las tablas y figuras, en función de las variables de la investigación, tomando en cuenta la siguiente escala de valoración:

Tabla 3*Escala de valoración para ambas variables*

Control interno				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Deficiente		Regular	Eficiente	
Eficacia y eficiencia				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Deficiente		Regular	Eficiente	

4.7. Matriz de consistencia

Tabla 4

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección	Metodología
<p>General</p> <p>¿Cómo influye el control interno en la eficacia y eficiencia del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>PE.1 ¿Cómo influye el control interno en los procesos de ingreso del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima ?</p> <p>PE.2. ¿Cómo influye el control interno en los procesos de inventarios del departamento Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima ?</p> <p>PE.3 ¿Cómo influye el control interno en los procesos de despacho del departamento Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima ?</p>	<p>General</p> <p>Establecer la influencia del control interno en la eficacia y eficiencia del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>OE.1 Establecer la influencia del control interno en los procesos de ingreso del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024.</p> <p>OE.2. Establecer la influencia del control interno en los procesos de inventarios del departamento Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024.</p> <p>OE.3 Establecer la influencia del control interno en los procesos de despacho del departamento Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024.</p>	<p>General</p> <p>El control interno influye de manera directa en la eficacia y eficiencia del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>HE.1 El control interno influye directamente en los procesos de ingreso del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024.</p> <p>HE.2. El control interno influye directamente en los procesos de inventarios del departamento Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024.</p> <p>HE.3 El control interno influye directamente en los procesos de despacho del departamento Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Control interno</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Eficacia y eficiencia del Departamento de procesos logísticos</p>	<p>Ambiente de control</p> <p>Evaluación de riesgos</p> <p>Actividades de control</p> <p>Información y comunicación</p> <p>Actividades de monitoreo</p> <p>Procesos de ingreso</p> <p>Procesos de inventario</p> <p>Procesos de despacho</p>	<p>Compromiso con la integridad y valores éticos</p> <p>Supervisión del funcionamiento de los controles internos</p> <p>Estructuras, autoridades y responsabilidades</p> <p>Compromiso por atraer y retener personal competente</p> <p>Cumplimiento las responsabilidades de los colaboradores</p> <p>Identificación y valoración de riesgos</p> <p>Identificación y análisis de riesgos</p> <p>Evaluación del riesgo de procesos y valores</p> <p>Identificación y evaluación cambios en el sistema</p> <p>Analizar y brindar información para ejecutar los procesos en el almacén</p> <p>Implementación de controles e indicadores para ejecución correcta de procesos</p> <p>Generación e implementación de políticas y procedimientos</p> <p>Comunicación interna con responsables</p> <p>Generación de información pertinente para ejecución de procesos</p> <p>Evaluaciones continuas de exactitud de inventarios cíclicos y anual</p> <p>Coordinación y comunicación de contingencias en los procesos.</p> <p>Reporte de documentos de entregas entrantes (IB)</p> <p>Reporte de devoluciones</p> <p>Generación de reclamos de discrepancia, seguro internacional y nacional y garantía</p> <p>Reportes de materiales sin ubicación</p> <p>Reporte de materiales bloqueados</p> <p>Ejecución de inventarios cíclicos de stocks</p> <p>Generación e implementación de buenas prácticas de almacenaje</p> <p>Ejecución de inventarios cíclicos de materiales separados</p> <p>Reporte de documentos de salida (OB)</p> <p>Reporte de documentos de salida (OB) facturados en su totalidad</p> <p>Conciliación de reclamos entre Centros</p> <p>Satisfacción del cliente</p>	<p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Revisión documental</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta.</p> <p>Guía de revisión documental</p> <p>Unidad de análisis:</p> <p>Departamento de procesos logísticos del Almacén de Ferreyros S.A. Lima</p> <p>Unidad de observación:</p> <p>Colaboradores del departamento de procesos logísticos del Almacén de Ferreyros S.A. Lima; a quienes se les indagó mediante los indicadores de las dimensiones de las variables.</p>	<p>Método de investigación:</p> <p>Aplicada, de nivel Descriptivo, correlacional, de diseño, No Experimental, Transversal.</p>

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

Para la recolección de datos, se emplearon dos instrumentos principales diseñados para medir los indicadores de las variables de estudio. Estos instrumentos fueron debidamente validados mediante juicio de dos expertos en la materia y su fiabilidad estadística fue confirmada con el Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Adicionalmente, y con el fin de reforzar la robustez de los resultados, se incorporó un instrumento complementario enfocado específicamente en la variable de eficacia y eficiencia. Este tercer instrumento se consolidó a partir de la unificación de las guías de revisión pertinentes, permitiendo una medición más profunda de dicha variable

Análisis interpretación y discusión de Resultados

Mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach con los siguientes resultados:

Tabla 5

Estadístico de fiabilidad de la variable control interno

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.966	16

Nota. Instrumento procesos en SPSS

Análisis e interpretación

Los ítems del instrumento para medir la variable control interno tiene un valor de 0,966, lo cual indica que tienen una consistencia interna calificada como “excelente” (ver anexo 1)

Tabla 6

Estadístico de fiabilidad de la variable eficacia y eficiencia de los procesos logísticos

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.961	12

Nota. Instrumento procesos en SPSS

Análisis e interpretación

Los ítems del instrumento para medir la variable eficacia y eficiencia de los procesos logísticos tiene un valor de 0,961, lo cual indica que tienen una consistencia interna calificada como “excelente” (ver anexo 1)

Variable 1. Control interno

Tabla 7

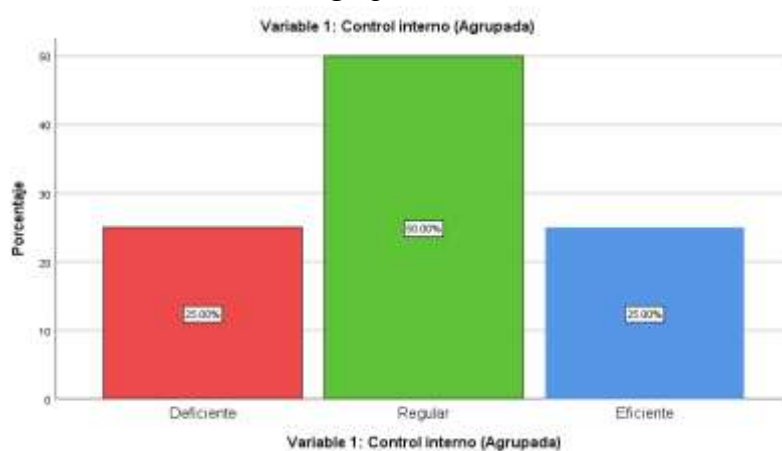
Variable control interno agrupada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	25.0	25.0	25.0
	Regular	4	50.0	50.0	75.0
	Eficiente	2	25.0	25.0	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Nota. Tomado de encuesta aplicada y procesada en SPSS

Figura 1

Variable control interno agrupada



Nota. Extraído de tabla 7

Análisis e interpretación

De los 8 colaboradores del departamento de procesos logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. de Lima encuestados respecto a la variable general Control Interno, el 50.0% lo calificó como “regular”, mientras que un 25.0% lo consideró “deficiente” y el 25.0% restante como "eficiente".

Los resultados evidencian que el sistema de control interno no se está aplicando de manera idónea, revelando falencias administrativas estructurales. La predominancia de la calificación "regular" sugiere la inexistencia de un mapeo claro de actividades y la ausencia de indicadores de desempeño generales que permitan evaluar objetivamente la labor de los responsables. Esta situación amerita una intervención inmediata por parte de la gerencia del departamento, quien debe realizar un análisis integral de los cinco componentes del modelo COSO para fortalecer las prácticas éticas y de riesgo que funcionan aceptablemente, y corregir urgentemente las deficiencias en monitoreo, comunicación y formalización de procesos.

Dimensión 1. Ambiente de control

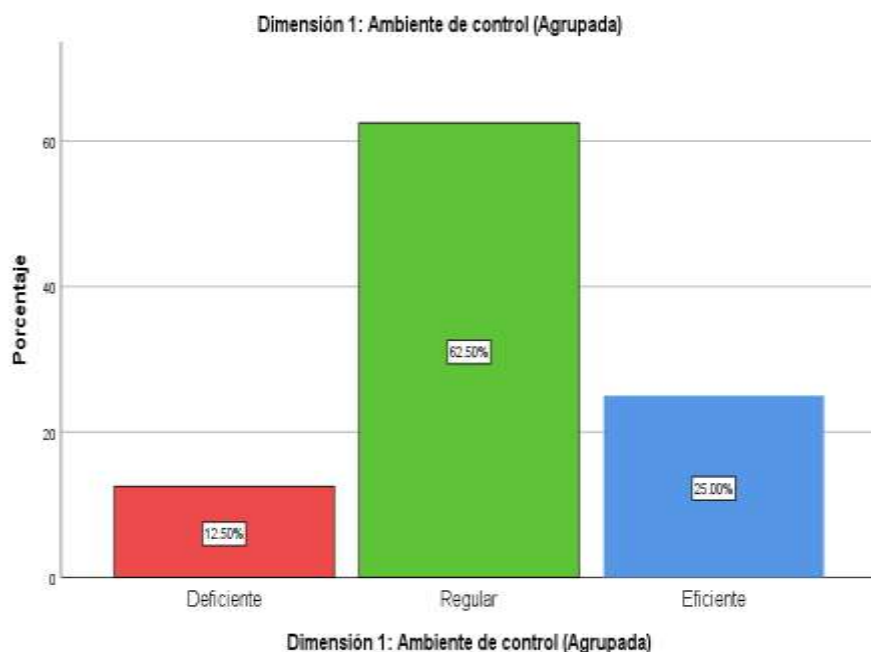
Tabla 8

Ambiente de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	12.5	12.5	12.5
	Regular	5	62.5	62.5	75.0
	Eficiente	2	25.0	25.0	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Nota. Tomado de encuesta aplicada y procesada en SPSS

Figura 2
Ambiente de control



Nota. Extraído de tabla 8

Análisis e interpretación

De los 8 colaboradores del departamento de procesos logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. de Lima encuestados respecto a la dimensión ambiente de control del control interno; el 62.5% lo calificó como “regular”, mientras que el 12.5% lo calificaron como “deficiente”.

Los resultados indican que la organización posee fortalezas significativas en su ambiente de control. Se evidencia un sólido compromiso con la integridad y los valores éticos, una supervisión adecuada de los controles internos y una notable capacidad para retener personal competente, cuya integración apoya el cumplimiento de los objetivos. Sin embargo, se identifica como principal área de mejora la necesidad de optimizar la asignación de roles y la delimitación de responsabilidades dentro de la estructura jerárquica para asegurar una mayor claridad organizacional.

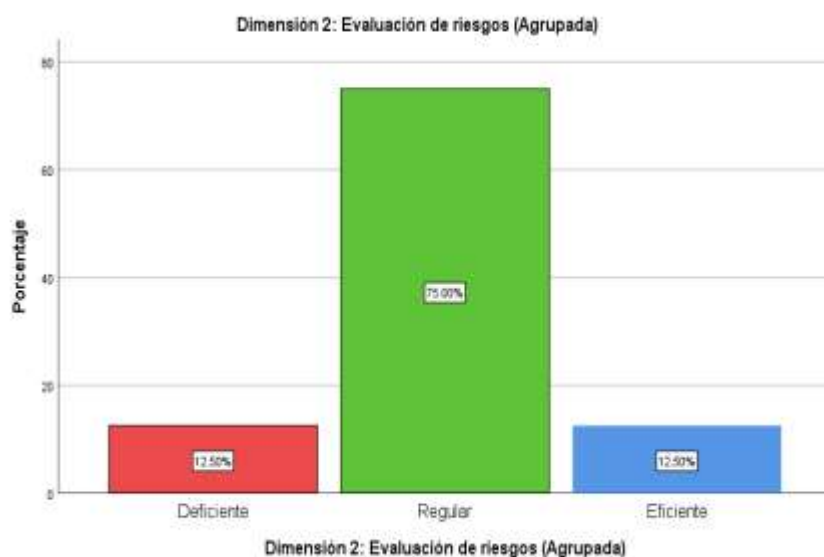
Dimensión 2. Evaluación de riesgos

Tabla 9
Evaluación de riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	12.5	12.5	12.5
	Regular	6	75.0	75.0	87.5
	Eficiente	1	12.5	12.5	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Nota. Tomado de encuesta aplicada y procesada en SPSS

Figura 3
Evaluación de riesgos



Nota. Extraído de tabla 9

Análisis e interpretación

De los 8 colaboradores del departamento de procesos logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. de Lima encuestados respecto a la dimensión evaluación de riesgos del control interno; el 75% lo calificó como “regular”, mientras que el 12.5% lo calificaron como “deficiente”.

Los resultados indican que el departamento de procesos logísticos promueve activamente la identificación y valoración de riesgos, enfrentando eficazmente las contingencias y buscando la mejora continua. Sin embargo, se identifica como un área de oportunidad la optimización en el uso de la tecnología y los sistemas actuales para potenciar aún más estos procesos.

Dimensión 3. Actividades de control

Tabla 10

Actividades de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	12.5	12.5	12.5
	Regular	2	62.5	62.5	75.0
	Eficiente	2	25.0	25.0	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Nota. Tomado de encuesta aplicada y procesada en SPSS

Figura 4

Actividades de control



Nota. Extraído de tabla 10

Análisis e interpretación

De los 8 colaboradores del departamento de procesos logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. de Lima encuestados respecto a la dimensión actividades de control del control interno; el 62.5% lo calificó como “regular”, mientras que el 12.5% lo calificaron como “deficiente”.

Esta situación evidencia una debilidad crítica que necesita ser abordada. Se recomienda enfocar los esfuerzos en dos áreas clave: primero, fortalecer las competencias del personal a través de un programa de capacitación continua y, segundo, diseñar e implementar un manual

de procedimientos que sirva como guía para estandarizar las operaciones en el departamento de procesos logísticos

Dimensión 4. Información y comunicación

Tabla 11

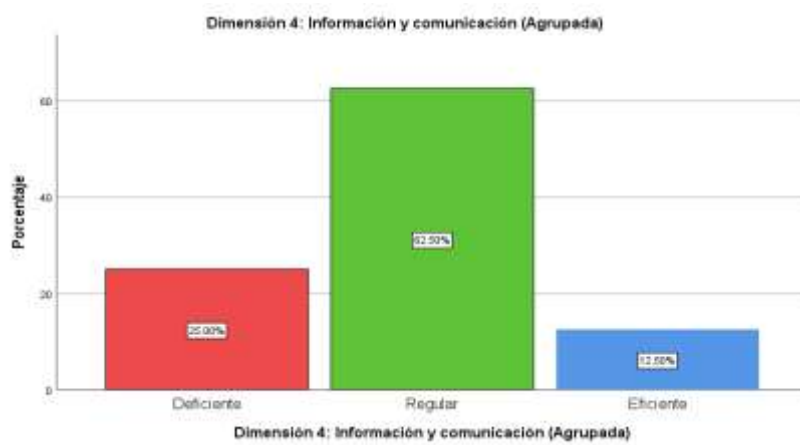
Información y comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	25.0	25.0	25.0
	Regular	5	62.5	62.5	87.5
	Eficiente	1	12.5	12.5	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Nota. Tomado de encuesta aplicada y procesada en SPSS

Figura 5

Información y comunicación



Nota. Extraído de tabla 11

Análisis e interpretación

De los 8 colaboradores del departamento de procesos logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. de Lima encuestados respecto a la dimensión información y comunicación del control interno; el 62.5% lo calificó como “regular”, mientras que el 25% lo calificaron como “deficiente”.

Los resultados indican que esta dimensión no se está aplicando de manera adecuada. Para corregir esta deficiencia, es imperativo definir canales de comunicación formales que respeten la estructura jerárquica de la organización, con el fin de evitar confusiones. Adicionalmente, se deben desarrollar e implementar procedimientos documentados para que los supervisores de almacén dominen los procesos, puedan transmitirlos eficazmente a sus equipos y, de este modo, garantizar la claridad y consistencia en la ejecución de las tareas.

Dimensión 5. Actividades de monitoreo

Tabla 12

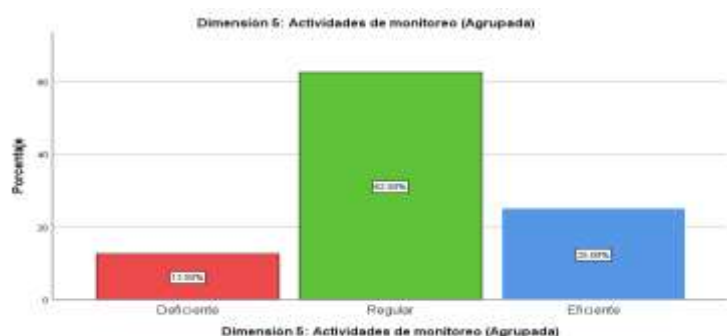
Actividades de monitoreo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	12.5	12.5	12.5
	Regular	5	62.5	62.5	75.0
	Eficiente	2	25.0	25.0	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Nota. Tomado de encuesta aplicada y procesada en SPSS

Figura 6

Actividades de monitoreo



Nota. Extraído de tabla 12

Análisis e interpretación

De los 8 colaboradores del departamento de procesos logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. de Lima encuestados respecto a la dimensión actividades de monitoreo del control interno; el 62.5% lo calificó como “regular”, mientras que el 12.5% lo calificaron como “deficiente”.

Los resultados demuestran que esta dimensión no se aplica de manera adecuada, lo que representa una falencia significativa. Actualmente, los seguimientos y las evaluaciones se realizan de forma empírica, careciendo de una base objetiva. Por lo tanto, es crucial implementar indicadores de gestión (KPIs) que permitan medir el rendimiento de cada proceso. Esto facilitará la identificación precisa de las áreas que requieren refuerzo y la implementación de acciones correctivas como oportunidades de mejora continua

Variable 2. Eficacia y eficiencia de los procesos logísticos

Tabla 13

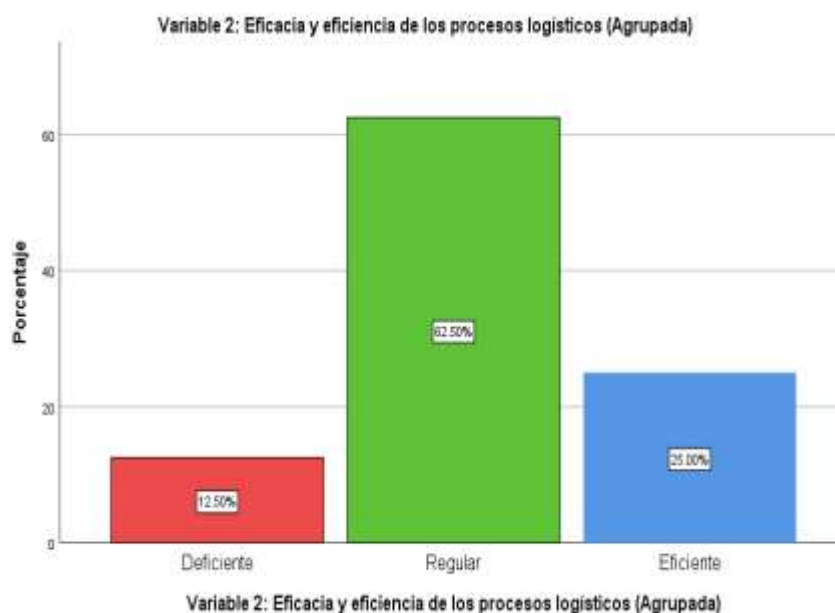
Variable eficacia y eficiencia de los procesos logísticos agrupada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	12.5	12.5	12.5
	Regular	5	62.5	62.5	75.0
	Eficiente	2	25.0	25.0	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Nota. Tomado de encuesta aplicada y procesada en SPSS

Figura 7

Variable eficacia y eficiencia de los procesos logísticos agrupada



Nota. Extraído de tabla 13

Análisis e interpretación

De los 8 colaboradores del departamento de procesos logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. de Lima encuestados respecto a la eficacia y eficiencia de los procesos logísticos; el 62.5% lo calificó como “regular”, mientras que el 12.5% lo calificaron como “deficiente”.

Los resultados indican que los procesos logísticos del almacén no se están ejecutando de manera adecuada, lo que evidencia una falencia operativa por parte de los responsables del área. Esta situación amerita que la jefatura del departamento analice en detalle los tres procesos fundamentales de control de los procesos de ingreso, despacho y control de inventario. A partir de este análisis, deberá fortalecer las prácticas que funcionan correctamente y corregir aquellas que presentan deficiencias para optimizar el rendimiento general.

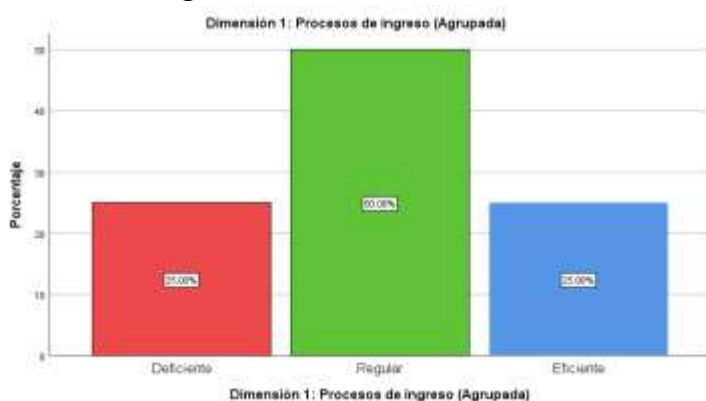
Dimensión 1. Procesos de ingreso

Tabla 14
Procesos de ingreso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	25.0	25.0	25.0
	Regular	4	50.0	50.0	75.0
	Eficiente	2	25.0	25.0	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Nota. Tomado de encuesta aplicada y procesada en SPSS

Figura 8
Procesos de ingreso



Nota. Extraído de tabla 14

Análisis e interpretación

De los 8 colaboradores del departamento de procesos logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. de Lima encuestados respecto a la dimensión procesos de ingreso de la eficacia y eficiencia de los procesos logísticos; el 50% lo calificó como “regular”, mientras que el 25% lo calificaron como “deficiente”.

Esta percepción negativa del personal se fundamenta en las fallas sistémicas identificadas en la revisión documental (Anexo 3), las cuales demuestran un colapso en la capacidad de respuesta del área:

Incumplimiento Crítico de Plazos (Reporte de IB): El indicador más alarmante es que el 90.4% de los casos incumple la política de 8 días. Esto no es un simple retraso, sino una ruptura grave del proceso de recepción, evidenciando que la capacidad operativa está completamente sobrepasada.

Reporte de devoluciones: Un promedio de 211 devoluciones mensuales es un indicador de alerta que señala ineficiencias sistémicas en los procesos de despacho, control de calidad y gestión de inventario.

Reporte de reclamos de discrepancia, seguro internacional y nacional y garantía: Un volumen de 1,755 reclamos es un indicador de alerta que sugiere la existencia de fallas significativas en la cadena de valor (desde la producción hasta la entrega)

Los resultados demuestran una desconexión funcional crítica en el proceso de ingreso. Si bien el área de procesos logísticos elabora los reportes de control (IB, devoluciones, reclamos), la evidencia (el 90.4% de incumplimiento) prueba que la falta de un seguimiento oportuno y sistemático de estos documentos impide que el área de ingresos concluya sus procesos de manera eficaz.

Esta deficiencia en el control y cierre de incidencias genera un cuello de botella que acumula tareas pendientes, provocando pérdidas económicas directas o dificultando significativamente la recuperación de los montos asociados a las incidencias registradas.

Dimensión 2. Procesos de inventario

Tabla 15

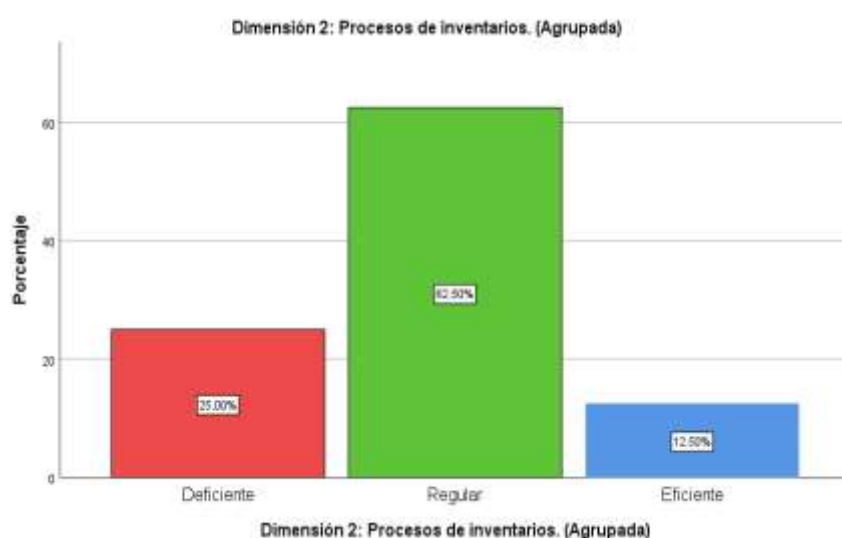
Procesos de inventario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	25.0	25.0	25.0
	Regular	5	62.5	62.5	87.5
	Eficiente	1	12.5	12.5	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Nota. Tomado de encuesta aplicada y procesada en SPSS

Figura 9

Procesos de inventario



Nota. Extraído de tabla 15

Análisis e interpretación

De los 8 colaboradores del departamento de procesos logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. de Lima encuestados respecto a la dimensión procesos de inventarios de la eficacia y eficiencia de los procesos logísticos; el 62.5% lo calificó como “regular”, mientras que el 25.0% lo calificaron como “deficiente”.

Esta percepción subjetiva se ve respaldada y explicada por los hallazgos objetivos obtenidos de la revisión documental(Anexo 4), que señalan algunas oportunidades de mejora.

Reporte de Materiales sin ubicación y bloqueados: El 80% de incumplimiento en el reporte de materiales sin ubicación y bloqueados es el indicador que revela un severo estancamiento del inventario y una incapacidad del proceso actual para resolver incidencias, haciendo que los materiales no fluyan correctamente.

Reportes de Inventarios Cíclicos / Exactitud de Registro de Inventario (ERI): El objetivo de exactitud de inventario del (Valor): >99.5%, (Ítem): >=99% vemos que a nivel de ítem no se está cumpliendo, con un déficit de 2.55 puntos porcentuales.

Plan de Formación / Registro de Capacitaciones: El plan de formación, con una frecuencia anual, se identifica como inadecuado para sostener un estándar operativo alto y corregir malas prácticas en un entorno logístico dinámico y propenso a errores.

Inventario de documentos separados: se reporta un 100% de cumplimiento en el indicador de "inventario de documentos separados". Sin embargo, este resultado positivo en una tarea administrativa no compensa las deficiencias operativas de fondo y puede enmascarar los problemas críticos de gestión física de materiales

Los resultados demuestran debilidades críticas en la gestión de inventarios. La falta de un seguimiento sistemático y eficaz para resolver las incidencias de materiales sin ubicación, bloqueados y las desviaciones en los inventarios cíclicos es insuficiente. Esta carencia compromete directamente la integridad de los datos del inventario, generando información inexacta que perjudica la toma de decisiones y deteriora la satisfacción tanto de clientes internos como externos. Es imperativo implementar un plan de acción correctivo enfocado en la resolución de incidencias y el fortalecimiento de las competencias del equipo.

Dimensión 3. Procesos de despacho

Tabla 16

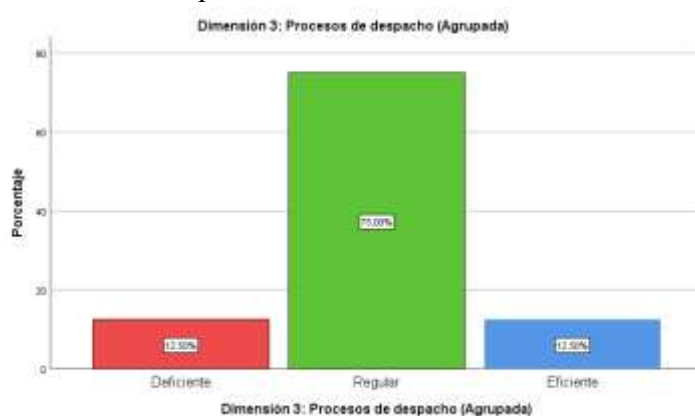
Procesos de despacho

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	12.5	12.5	12.5
	Regular	6	75.0	75.0	78.75
	Eficiente	1	12.5	12.5	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Nota. Tomado de encuesta aplicada y procesada en SPSS

Figura 10

Procesos de despacho



Nota. Extraído de tabla 16

Análisis e interpretación

De los 8 colaboradores del departamento de procesos logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. de Lima encuestados respecto a la dimensión procesos de inventarios de la eficacia y eficiencia de los procesos logísticos; el 75% lo calificó como “regular”, mientras que el 12.5% lo calificaron como “deficiente”.

Esta percepción subjetiva se ve respaldada y explicada por los hallazgos objetivos obtenidos de la revisión documental (Anexo 5), que señalan algunas oportunidades de mejora.

Reporte de documentos de salidas.: A primera vista, un cumplimiento del 99.55% parece excelente. Sin embargo, el análisis revela una falla sistémica y concentrada. Los errores no son

aleatorios; el 100% de ellos se localiza en un único subproceso: la logística inversa (gestión de devoluciones, y errores en los despachos).

Los resultados revelan una debilidad en la fase de despacho y facturación. A pesar de contar con reportes de documentos de salida (OB) y facturas, la necesidad recurrente de realizar regularizaciones y conciliaciones para satisfacer a los clientes indica fallas en el proceso inicial. Se concluye que la falta de un seguimiento comprometido y sistemático de estas regularizaciones genera un impacto económico negativo. Este impacto se agrava significativamente cuando no se identifican y corrigen las causas raíz que originan estas discrepancias.

5.2. Discusión de resultados

La investigación se planteó como objetivo, determinar la influencia del control interno en la eficacia y eficiencia del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima, lo cual se corrobora descriptivamente que existe influencia directa y significativa entre el control interno y la eficacia y eficiencia de los procesos logísticos debido a que el control interno fue calificado por el 50% como “regular” y los procesos logísticos también fueron calificados por el 62.5% como “regular”; lo cual se corrobora por el valor rho de Pearson es de 0.0881 lo cual significa que existe una correlación positiva muy y que indicaría que existe influencia directa entre ambas variables.

Estos resultados coinciden Rodríguez, Castillo, Santos, y Villanueva (2022), publicado en la revista científica "Ñeque". El trabajo se titula *"Incidencia del control interno (COSO-ERM) en la gestión logística de una empresa comercial"*, Se concluyó que el control interno influye de manera positiva, alta y estadísticamente significativa en la gestión logística de la empresa (Rho de Spearman = 0,798; $p < 0,05$). Esto demuestra que la implementación de un sistema de control interno basado en el COSO-ERM es una herramienta efectiva que permite una correcta planificación y la disminución de riesgos en los procesos logísticos.

También Tumbaco y Yagual (2022), en su tesis titulado "*El control interno en la gestión de inventarios de la empresa FERCOMP S.A.S. del cantón La Libertad, año 2022*", en su tesis de licenciatura se concluyó que el control interno incide de manera directa, positiva y estadísticamente muy alta en la gestión de inventarios (Rho de Spearman = 0,819; $p=0,000$).

Asimismo, coinciden con los resultados de la tesis de Morales (2020), en su tesis para obtener el grado de Maestra en Finanzas en la Universidad Veracruzana (México), titulado "*El control interno basado en el modelo COSO ERM y su contribución en el proceso logístico de una empresa de giro comercial*". Concluyó que la carencia de un sistema de control interno robusto impactaba negativamente en la eficiencia del proceso logístico, generando retrasos, devoluciones y sobre costos operativos. La recomendación principal fue la implementación de un manual de procedimientos basado en el modelo COSO ERM para mitigar riesgos, asegurar la fiabilidad de la información del inventario y optimizar el uso de los recursos.

Por su parte Alva y Correa (2022) en la tesis "*Control de almacén, en una empresa comercial, Chimbote 2022*", Tesis de licenciatura en la Universidad Nacional del Santa Se concluyó que el control de almacén en la empresa se desarrolla de manera regular (percibido así por el 70%) y no de forma eficiente (30% deficiente). Los resultados evidenciaron debilidades críticas, destacando que el control de ingreso de mercadería es mayormente deficiente (60%). Aunque otras áreas como el almacenamiento (70% regular) y la salida (80% regular) se mantienen en un nivel "regular", la conclusión general es que existe un mal manejo del almacén, atribuido principalmente a fallas en la documentación y en la gestión del personal.

De igual manera coinciden con los resultados de la tesis de Torres y Mendoza (2021), en su investigación titulada *El control interno y su influencia en los procesos logísticos de una empresa del sector retail en Trujillo, 2020*. Como resultado, se determinó que la falta de una supervisión continua de los controles generaba ineficiencias operativas. En conclusión, se

recomendó la implementación de un sistema de control basado en el marco COSO para mitigar dichos riesgos y mejorar el desempeño logístico general.

De igual modo, coinciden con los resultados de la tesis de Pesantes (2020) en su tesis *“Implementación de Control de Inventarios en la Empresa Estación de Servicios Gasoholbio E.I.R.L.”* Los resultados revelaron debilidades significativas en el componente de "Actividades de Control", específicamente en la falta de estandarización de los procesos de verificación y en la inadecuada segregación de funciones, lo que generaba sobrecostos y demoras. En conclusión, se propuso un rediseño de los controles clave para optimizar el flujo de trabajo, demostrando la relación directa entre un control interno robusto y la eficiencia operativa.

De la misma manera Mendoza (2021), en su investigación titulada *El sistema de control interno y su impacto en la eficiencia de los procesos operativos de un operador logístico en el Callao* en sus tesis de maestro se concluyó que las debilidades significativas en el componente de "Actividades de Control" (específicamente la falta de estandarización en la verificación y la inadecuada segregación de funciones) eran la causa directa de las ineficiencias operativas del operador logístico. Estas fallas generaban sobrecostos y demoras en los servicios de almacenamiento y despacho, demostrando así la relación directa entre un control interno robusto y la optimización del flujo de trabajo.

Asimismo, coinciden con los resultados de la tesis de Vargas y Cerna (2022), en su investigación titulada *El control interno y la gestión de inventarios en la empresa comercial “El Sol de Cajamarca” S.R.L., 2021* los resultados determinaron que las deficiencias en las actividades de control y el seguimiento estaban directamente relacionadas con problemas de sobre stock y lentitud en el despacho. En conclusión, se determinó que fortalecer el sistema de control interno es una estrategia indispensable para optimizar los niveles de inventario y mejorar la eficiencia logística en el contexto cajamarquino

También coinciden con los resultados de la tesis Cabrera y Vásquez (2020), en su investigación titulada *El control interno y su influencia en el proceso logístico de una empresa del sector servicios en Cajamarca, 2020*, En conclusión, se determinó que estas carencias impactaban directamente en la eficiencia, provocando demoras y errores, por lo que se resalta la necesidad de implementar controles basados en el marco COSO.

Asimismo, coinciden con los resultados de la tesis de Linares (2022), en su investigación titulada *Control interno y su relación con la eficiencia del proceso de compras y almacén en una empresa constructora de Cajamarca, 2021*, Los resultados mostraron un coeficiente Rho de Spearman de 0.855 ($p = 0.000$) y determinaron que la falta de controles formales en la autorización de compras y en la recepción de materiales generaba retrasos y mermas significativas. En conclusión, se afirmó que existe una correlación directa y positiva, siendo la implementación de controles internos robustos vital para optimizar costos y cumplir con los cronogramas de obra

Finalmente, Saldaña (2023), en su investigación titulada *Influencia del control interno en la eficiencia operativa del área de almacén en una empresa de transportes de Cajamarca, 2022*, Los resultados mostraron un coeficiente Rho de Spearman de 0.805 ($p = 0.000$), indicando una influencia positiva y significativa, y destacaron que el componente de "Monitoreo y Supervisión" era el más débil. En conclusión, se determinó que la formalización y supervisión constante de los controles son claves para optimizar la cadena logística y aumentar la competitividad.

5.3. Contrastación de hipótesis

La investigación para realizar este trabajo primero llevó a cabo la prueba de normalidad para determinar la prueba de correlación a emplear.

Tabla 17
Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Control interno	0.196	8	0.200*	0.926	8	0.481
Variable 2: Eficacia y eficiencia de los procesos logísticos	0.181	8	0.200*	0.969	8	0.888

Nota. Extraído de datos procesados en SPSS

Análisis e interpretación

El valor Sig, (> 0.05) permite concluir que la distribución se ajusta la Normal.

Por lo tanto, para las pruebas de las hipótesis se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson.

Prueba de la hipótesis general de la investigación

El control interno influye de manera directa en la eficacia y eficiencia del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024.

Tabla 18
Prueba de Hipótesis general

		Control interno	Eficacia y eficiencia de los procesos logísticos
Variable 1: Control interno	Correlación de Pearson	1	0.881**
	Sig. (bilateral)		0.004
	N	8	8
Variable 2: Eficacia y eficiencia de los procesos logísticos	Correlación de Pearson	0.881**	1
	Sig. (bilateral)	0.004	
	N	8	8

Nota. Extraído de datos procesados en SPSS

Análisis e interpretación

El análisis estadístico arrojó un coeficiente de correlación de Pearson de 0.881 con un p-valor de 0.004, evidenciando una correlación positiva muy fuerte y significativa que permite aceptar la hipótesis general. Este alto grado de asociación no es solo numérico, sino que confirma estructuralmente la realidad operativa de Ferreyros S.A., demostrando que el desempeño

logístico depende intrínsecamente de la calidad del sistema de control. La estadística válida que la calificación "Regular" predominante en el control interno caracterizada por la ausencia de manuales formalizados y una supervisión empírica es la causa raíz de las ineficiencias detectadas, tales como el incumplimiento crítico del 90.4% en los plazos de ingreso y la falta de exactitud en los inventarios. En consecuencia, se concluye que las debilidades administrativas en la gestión de riesgos y monitoreo se transfieren directamente a la operación, generando cuellos de botella y reprocesos, lo que ratifica que cualquier variación en el rigor del control interno impactará proporcionalmente en la eficacia y eficiencia del departamento.

Prueba de Hipótesis específica 1

El control interno influye directamente en los procesos de ingreso almacén del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024.

Tabla 19

Prueba de Hipótesis específica 1

		Variable 1: Control interno	Dimensión 1: Procesos de ingreso
Variable 1: Control interno	Correlación de Pearson	1	0.931**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	8	8
Dimensión 1: Procesos de ingreso	Correlación de Pearson	0.931**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	8	8

Nota. Extraído de datos procesados en SPSS

Análisis e interpretación

El resultado estadístico muestra un coeficiente Rho de Pearson de 0.931, lo que evidencia una correlación positiva muy fuerte y válida que el control interno es el factor determinante en el desempeño de los procesos de ingreso. Este índice, cercano a la correlación perfecta, confirma que las deficiencias detectadas en la supervisión y el ambiente de control son la causa directa de las fricciones operativas en la recepción de mercadería. Específicamente, la estadística respalda que la falta de monitoreo riguroso explica el hallazgo crítico de la revisión documental, donde se detectó un incumplimiento del 90.4% en los plazos de los reportes de

ingreso (IB). En consecuencia, se demuestra que sin un control interno estandarizado que vigile los tiempos de respuesta, el área es incapaz de cerrar sus ciclos de recepción a tiempo, generando un cuello de botella que afecta a toda la cadena logística desde su inicio.

Prueba de Hipótesis específica 2

El control interno influye directamente en los procesos de inventarios del departamento Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024.

Tabla 20

Prueba de Hipótesis específica 2

		Variable 1: Control interno	Dimensión 2: Procesos de inventarios
Variable 1: Control interno	Correlación de Pearson	1	0.863**
	Sig. (bilateral)		0.006
	N	8	8
Dimensión 2: Procesos de inventarios	Correlación de Pearson	0.863**	1
	Sig. (bilateral)	0.006	
	N	8	8

Nota. Extraído de datos procesados en SPSS

Análisis e interpretación

El coeficiente de correlación de Pearson obtenido de 0.863, con una significancia de 0.006, establece una relación positiva muy fuerte y valida la hipótesis específica. Este resultado estadístico corrobora matemáticamente que las falencias en las actividades de control y evaluación de riesgos impactan severamente en la confiabilidad del stock. La fuerte asociación explica por qué, en la revisión documental, se halló un incumplimiento del 80% en la gestión de materiales sin ubicación y no se logró alcanzar la meta de Exactitud de Registro de Inventario (ERI). En síntesis, la estadística demuestra que la falta de rigurosidad en la supervisión de ubicaciones y conteos es la causa principal de la distorsión entre el inventario físico y el sistémico, confirmando que la integridad del almacén depende directamente de la calidad del control interno aplicado.

Prueba de Hipótesis específica 3

El control interno influye directamente en los procesos de despacho del departamento
Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024.

Tabla 21
Prueba de Hipótesis específica 3

		Variable 1: Control interno	Dimensión 2: Procesos de despacho
Variable 1: Control interno	Correlación de Pearson	1	0.827**
	Sig. (bilateral)		0.011
	N	8	8
Dimensión 2: Procesos de despacho	Correlación de Pearson	0.827**	1
	Sig. (bilateral)	0.011	
	N	8	8

Nota. Extraído de datos procesados en SPSS

Análisis e interpretación

El análisis estadístico reporta un coeficiente Rho de Pearson de 0.827 con una significancia de 0.011, lo que confirma una correlación positiva muy fuerte y valida la hipótesis específica. Este resultado no solo demuestra la dependencia estadística, sino que explica la naturaleza de las ineficiencias operativas detectadas en el despacho: la fuerte asociación confirma que la falta de controles preventivos rigurosos es la causa directa de la alta incidencia en regularizaciones y logística inversa. Si bien el despacho físico ocurre, la estadística respalda que las debilidades en la supervisión y verificación previa (Control Interno) son las responsables de que los pedidos salgan con errores, obligando a realizar correcciones posteriores y devoluciones que generan sobrecostos administrativos y operativos al departamento.

CONCLUSIONES

La investigación de acuerdo con los objetivos planteados llega a las siguientes conclusiones:

En cuanto al objetivo general de determinar la influencia del control interno en la eficacia y eficiencia del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima, la investigación encontró que ambas fueron calificadas por los encuestados como “regular” por el 50% y 62.50% respectivamente, lo que se corrobora por el valor de la prueba de correlación de Pearson que es de 0.881 que denota una correlación positiva muy fuerte. Se concluye que esta influencia determinante se debe a fallas estructurales en las dimensiones de Ambiente de Control y Actividades de Monitoreo. La falta de una supervisión técnica basada en indicadores de gestión (KPIs) transversales ha provocado que las decisiones se tomen de manera empírica, transfiriendo las debilidades administrativas directamente a la operación y generando un desempeño logístico que, aunque funcional, carece de la eficiencia necesaria para evitar sobrecostos.

En cuanto al objetivo específico 1, que es determinar la influencia del control interno en los procesos de ingreso del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima, la investigación encontró que ambos constructos fueron calificados por los encuestados como “regular” por el 50% y 50% respectivamente, lo que se corrobora por el valor de la prueba de correlación de Pearson que es de 0.931 que denota una correlación positiva muy fuerte. Se concluye que esta alta dependencia obedece a deficiencias críticas en la dimensión de Información y Comunicación. La evidencia documental del incumplimiento del 90.4% en los plazos de los reportes de ingreso (IB) demuestra que, al no existir canales de comunicación formales que exijan el cierre administrativo a tiempo, se genera un cuello de botella sistémico que retrasa la disponibilidad del stock desde el inicio de la cadena.

En cuanto al objetivo específico 2, que es determinar la influencia del control interno en los procesos de inventarios del departamento Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima, la investigación encontró que ambos constructos fueron calificados por los encuestados como “regular” por el 50% y 62.5% respectivamente, lo que se corrobora por el valor de la prueba de correlación de Pearson que es de 0.863 que denota una correlación positiva muy fuerte. Se concluye que esta relación se sustenta en la vulnerabilidad de las dimensiones de Evaluación de Riesgos y Actividades de Control. El hallazgo de un 80% de incumplimiento en la gestión de materiales sin ubicación y la falta de exactitud en los registros (ERI) confirman que el sistema actual no garantiza la trazabilidad física de los bienes, generando discrepancias de stock que afectan la confiabilidad del almacén.

En cuanto al objetivo específico 3, que es determinar la influencia del control interno en los procesos de despacho del departamento Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima, la investigación encontró que ambos constructos fueron calificados por los encuestados como “regular” por el 50% y 62.5% respectivamente, lo que se corrobora por el valor de la prueba de correlación de Pearson que es de 0.827 que denota una correlación positiva muy fuerte. Se concluye que esta ineficiencia operativa radica en la falta de rigor en la dimensión de Actividades de Monitoreo. La supervisión no actúa preventivamente, lo que se refleja en que el 100% de las incidencias documentadas se concentran en la logística inversa; es decir, el despacho se realiza, pero con errores que obligan a reprocesos y devoluciones posteriores, impactando negativamente en la calidad del servicio al cliente

SUGERENCIAS

La investigación de acuerdo con las conclusiones sugiere:

Se recomienda a la Jefatura del departamento de Proceso Logísticos debido a que el control interno influye directamente en la eficacia y eficiencia del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima, y que fueron calificadas por los encuestados como “regular” por el 50% y 62.50% respectivamente, revisar los procesos de control y logísticos para mejorarlos sustancialmente en beneficio de la empresa Ferreyros S.A, esta intervención debe centrarse en: primero, optimizar la asignación de roles y la delimitación de responsabilidades para fortalecer la estructura; segundo, diseñar e implementar un manual de procedimientos documentados que sirva como guía para estandarizar las operaciones, lo cual debe ser apoyado por un programa de capacitación continua; tercero, optimizar el uso de la tecnología y los sistemas actuales para potenciar la gestión; y finalmente, implementar los seguimientos de indicadores de gestión (KPIs) que permitan medir objetivamente el rendimiento de cada proceso y facilitar el monitoreo continuo.

A la jefatura del departamento de Proceso Logísticos y de Almacén debido a que el control interno influye en los procesos de ingreso del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima, y fueron calificados por los encuestados como “regular” por el 50% y 50%, analizar y elegir estrategias de mejora de ambos constructos. Implementar una intervención urgente en el Proceso de Ingreso para corregir la falta de seguimiento, evidenciado por el 90.4% de IB vencidos y los 1,755 reclamos. Crear un equipo de trabajo para una gestión activa de incidencias, implementando KPI's diarios y asignando responsables claros para la resolución de cada caso hasta su cierre sistémico.

A la jefatura del departamento de Proceso Logísticos y de Almacén que el control interno en los procesos de inventarios del departamento Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima y que ambos constructos fueron calificados por los encuestados como

“regular” por el 50% y 62.5% respectivamente, se recomienda implementar un sistema de gestión activa de incidencias para resolver el crítico 80% de incumplimiento en materiales sin ubicación y bloqueados. Esta acción es prioritaria para corregir el déficit de 2.55 puntos en la Exactitud de Registro de Inventario (ERI). Paralelamente, se debe reemplazar la capacitación anual por un plan de formación continua para fortalecer las competencias del equipo y asegurar la correcta ejecución de los procesos.

A la jefatura del departamento de Proceso Logísticos y de Almacén debido a que el control interno en los procesos de despacho del departamento Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima, la investigación encontró que ambos constructos fueron calificados por los encuestados como “regular” por el 50% y 62.5% respectivamente, recomienda que el indicador de cumplimiento del 99.55% no oculte la falla sistémica. La prioridad debe ser realizar un análisis de causa raíz enfocado exclusivamente en el subproceso de logística inversa y errores de despacho, ya que este concentra el 100% de las fallas. Es imperativo corregir el proceso inicial para eliminar la "necesidad recurrente de realizar regularizaciones", que es la verdadera causa del impacto económico negativo.

REFERENCIAS

- Alva, H. & Correa, S. (2022). *Control de almacén, en una empresa comercial, Chimbote* 2022[tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103203>.
- Bolaños Torres, C.M.(2024).*Análisis del control interno de la empresa Ally Maqui, cantón Otavalo, año 2022*[tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte]. Recuperado de <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/15487>
- Cabrera Alva, S. E., & Vásquez Cercado, E. (2021). *El control interno y su influencia en el proceso logístico de una empresa del sector servicios en Cajamarca, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1966>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración: Proceso administrativo* (3ra ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Christopher, Y. (2016). *La importancia de los procesos logísticos en la empresa moderna*. Editorial Mc Graw Hill.
- Chuquimango Tello, E. Y. (2021). *El control interno y su influencia en el proceso logístico de una empresa del sector servicios en Cajamarca, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio Institucional UPAGU. <https://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1932>
- Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (1992) *El informe COSO*.
- Contraloría General de la República. (2016) “*Control Interno*”. [Archivo PDF].Recuperado de https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_control_interno_2016.pdf
- Drucker (1954) *La práctica de la administración*. Editorial Mc Graw Hill

Ferreiros. (s.f.). Nosotros. Recuperado el 5 de octubre de 2025, de <https://www.ferreiros.com.pe/nosotros/>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *“Metodología de la investigación científica”*. Editorial Mc Graw Hill.

Jiménez, R. (2004). *Los procesos logísticos*. Primera Edición. Editorial San Marcos.

Linares Zafra, K. J. (2022). *Control interno y su relación con la eficiencia del proceso de compras y almacén en una empresa constructora de Cajamarca, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio Institucional UPAGU. <https://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2120>

Meléndez Acuña, L. R. (2016). *Control interno y su influencia en la gestión de logística de la empresa J.CH. Mallas y Plásticos S.A.C., Lima 2015* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/206>

Mendoza Alarcón, R. A. (2021). *El sistema de control interno y su impacto en la eficiencia de los procesos operativos de un operador logístico en el Callao* [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/656133>

Mendoza, T. (2019). *La logística integral empresarial*. Gestión por procesos. Editorial Mc Graw Hill.

Mendoza Poma, G. J. (2021). *Propuesta de mejora en el proceso de almacenamiento y despacho de una empresa operadora logística aplicando herramientas de lean logistics* [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. <https://repositorio.upc.edu.pe/handle/10757/656157>

- Morales Domínguez, V. (2020). *El control interno basado en el modelo COSO ERM y su contribución en el proceso logístico de una empresa de giro comercial* [Tesis de maestría, Universidad Veracruzana]. Repositorio Institucional UV. <https://cdigital.uv.mx/handle/123456789/49339>
- Muñoz, G. (2022). *“Diseño de un sistema de control de gestión para la unidad de negocios GASCO GLP”*. [Tesis de posgrado-Universidad de Chile]. Recuperado en <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/193812>
- Orellana (2020). *El control interno como herramienta estratégica del éxito organizacional*. Editorial Mc Graw Hill.
- Pesantes Gonzales, D. C. (2020). *Implementación de control de inventarios para optimizar la gestión en la empresa Estación de Servicios Gasoholbio E.I.R.L. de la ciudad de Bagua Grande, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7041>
- Quispe Gonzales, R. del P. (2022). *El control interno y su relación con la gestión de inventarios en una empresa distribuidora en Lima, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional de la UNMSM.
- Rodríguez Delgado, E. S., Castillo Muncibay, M. M., Santos Maldonado, A. B., & Villanueva-Batallanos, M. (2022). *Incidencia del control interno (COSO-ERM) en la gestión logística de una empresa comercial*. Ñeque, Revista de Investigación en Ciencias Sociales, 5(12), 301-316. <https://repositorio.cidecuador.org/handle/123456789/2267>
- Rojas, M. D. R., Jaimes, L. G., & Valencia, M. D. C. (2018). Eficiencia y eficacia en la gestión empresarial. *Revista De Investigación En Administración, Contabilidad, Economía Y Sociedad*, 5(9), 115-128.

Rojas, M. Jaimes L. Valencia, M. (2018). “*Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*”. Vol. 39 (Nº 06). Pág. 11.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Saldaña Pérez, J. A. (2023). *Influencia del control interno en la eficiencia operativa del área de almacén en una empresa de transportes de Cajamarca, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional de la UNC.
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5354>

Sánchez, J. (2020). “*Definiciones de control*”. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/control-administrativo.html>.

Taylor, F. W. (1911). *The principles of scientific management*. Harper & Brothers.

Torres Armas, L. F., & Mendoza Alfaro, G. D. (2021). *El control interno y su influencia en los procesos logísticos de una empresa del sector retail en Trujillo, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58957>

Torres Alayo, M. E., & Mendoza Rodríguez, C. A. (2021). *El control interno y su influencia en los procesos logísticos de una empresa del sector retail en Trujillo, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64019>

Vargas Corcuera, K. Y., & Cerna Rojas, S. M. (2022). *El control interno y la gestión de inventarios en la empresa comercial “El Sol de Cajamarca” S.R.L., 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional de la UNC.
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4513>

Vega y Marrero (2022) *gestión integrada del control interno*. Tesis de maestría en la Universidad Cienfuegos de Cuba.

Apéndice

Apéndice A

Matriz de consistencia metodológica

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección	Metodología
General ¿Cómo influye el control interno en la eficacia y eficiencia del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024?	General Establecer la influencia del control interno en la eficacia y eficiencia del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024	General El control interno influye de manera directa en la eficacia y eficiencia del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024.			Compromiso con la integridad y valores éticos Supervisión del funcionamiento de los controles internos Estructuras, autoridades y responsabilidades Compromiso por atraer y retener personal competente Cumplimiento las responsabilidades de los colaboradores Identificación y valoración de riesgos Identificación y análisis de riesgos	Instrumento: Cuestionario Revisión Documental Técnica: Encuesta. Guía de revisión documental	Método de investigación: Aplicada, de nivel Descriptivo, correlacional, de diseño, No Experimental, Transversal.
Problemas específicos PE.1 ¿Cómo influye el control interno en los procesos de ingreso del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima ? PE.2. ¿Cómo influye el control interno en los procesos de inventarios del departamento Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima ? PE.3 ¿Cómo influye el control interno en los procesos de despacho del departamento Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima ?	Objetivos específicos OE.1 Establecer la influencia del control interno en los procesos de ingreso del departamento de Procesos Logísticos den el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024. OE.2. Establecer la influencia del control interno en los procesos de inventarios del departamento Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024. OE.3 Establecer la influencia del control interno en los procesos de despacho del departamento Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024.	Hipótesis específicas HE.1 El control interno influye directamente en los procesos de ingreso del departamento de Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024. HE.2. El control interno influye directamente en los procesos de inventarios del departamento Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024. HE.3 El control interno El control interno influye directamente en los procesos de despacho del departamento Procesos Logísticos en el Almacén de Ferreyros S.A. Lima 2024.	Variable Independiente: Control interno		Evaluación de riesgos Actividades de control Información y comunicación Actividades de monitoreo	Unidad de análisis: Departamento de procesos logísticos del Almacén de Ferreyros S.A. Lima	
			Variable Dependiente: Eficacia y eficiencia del Departamento de procesos logísticos		Procesos de ingreso Procesos de inventario. Procesos de despacho	Unidad de observación: Colaboradores del departamento de procesos logísticos del Almacén de Ferreyros S.A. Lima; a quienes se les indagó mediante los indicadores de las dimensiones de las variables.	
					Procesos de ingreso Procesos de inventario. Procesos de despacho	Unidad de observación: Colaboradores del departamento de procesos logísticos del Almacén de Ferreyros S.A. Lima; a quienes se les indagó mediante los indicadores de las dimensiones de las variables.	

Apéndice B

Instrumento sobre control interno

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

Estimado colaborador:

Califique entre 1 a 5 la importancia que usted le otorga a cada uno de los siguientes ítems relacionados con el control interno de acuerdo a los siguientes criterios:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Variable 1: Control interno		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Ambiente de control						
Indicador 1: Compromiso con la integridad y valores éticos						
1	En el departamento de procesos logísticos, existe compromiso con la integridad y valores éticos					
Indicador 2: Supervisión del funcionamiento de los controles internos						
2	En el departamento de procesos logísticos, existe supervisión adecuada del funcionamiento de los controles internos					
Indicador 3: Estructuras, autoridades y responsabilidades						
3	En el departamento de procesos logísticos se observa las estructuras, autoridades y responsabilidades					
Indicador 4: Compromiso por atraer y retener personal competente						
4	En el departamento de procesos logísticos se promueve el compromiso por atraer y retener personal competente					
Indicador 5: Cumplir las responsabilidades de los colaboradores						
5	En el departamento de procesos logísticos, se promueve el compromiso por el cumplimiento de las responsabilidades de los empleados					
Dimensión 2: Evaluación de riesgos						
Indicador 1: Identificación y valoración de riesgos						
6	En el departamento de procesos logísticos, se promueve la identificación y valoración de riesgos					
Indicador 2: Identificación y análisis de riesgos						
7	En el departamento de procesos logísticos, se identifica y analiza los riesgos de contingencia					
Indicador 3: Evaluación del riesgo de procesos y valores						
8	En el departamento de procesos logísticos, se promueve la evaluación del riesgo de procesos y valores					
Indicador 4: Identificación y evaluación de cambios en el sistema						
9	En el departamento de procesos logísticos, se identifica y evalúa cambios en el sistema y busca la mejora continua					
Dimensión 3: Actividades de control						
Indicador 1: Analizar y brindar información para ejecutar los procesos en el almacén						
10	En el departamento de procesos logísticos se analiza, capacita y brinda información para ejecutar los procesos.					
Indicador 2: Implementación de controles e indicadores para ejecución correcta de procesos						
11	En el departamento de procesos logísticos, se implementa controles e indicadores para ejecución correcta de procesos.					
Indicador 3: Generación e Implementación de políticas y procedimientos						
12	En el departamento de procesos logísticos se crea e implementa políticas y procedimientos que ayudan a desarrollar sus procesos.					
Dimensión 4: Información y comunicación						
Indicador 1: Comunicación interna con responsables						

13	En el departamento de procesos logísticos, tiene una adecuada comunicación interna con los responsables					
	Indicador 2: Generación de información pertinente para ejecución de procesos					
14	En el departamento de procesos logísticos, se genera información pertinente para ejecución de procesos.					
	Dimensión 5: Actividades de monitoreo					
	Indicador 1: Evaluaciones continuas de exactitud de inventarios cíclicos y anual					
15	En el departamento de procesos logísticos se realiza evaluaciones continuas de exactitud de inventarios cíclicos y anual					
	Indicador 2: Coordinación y comunicación de contingencias en los procesos.					
16	En el departamento de procesos logísticos, se coordina y comunica oportunamente las contingencias en los procesos.					

Muchas gracias

Apéndice C

Instrumento sobre Eficacia y eficiencia de procesos logísticos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

Estimado colaborador:

Califique entre 1 a 5 la importancia que usted le otorga a cada una de los siguientes ítems relacionados con la eficacia y eficiencia de los procesos logísticos, de acuerdo a los siguientes criterios:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Variable 2: Eficacia y eficiencia de los procesos logísticos		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Procesos de ingreso						
Indicador 1: Reporte de documentos de entregas entrantes (IB)						
1	En el departamento de procesos logísticos, se elabora reportes de documentos de entregas entrantes (IB) y brinda seguimientos continuos.					
Indicador 2: Reporte de devoluciones						
2	En el departamento de procesos logísticos, se elabora reportes de devoluciones					
Indicador 3: Generación de reporte de reclamos de discrepancia, seguro internacional y nacional y garantía						
3	En el departamento de procesos logísticos, se genera reportes de reclamos de discrepancia, seguro internacional, nacional y garantía.					
Dimensión 2: Procesos de inventarios.						
Indicador 1: Reporte de materiales sin ubicación						
4	En el departamento de procesos logísticos, se realiza reporte de materiales sin ubicación					
Indicador 2: Reporte de materiales bloqueados						
5	En el departamento de procesos logísticos, se realiza reporte de materiales bloqueados					
Indicador 3: Ejecución de inventarios cíclicos de stocks						
6	En el departamento de procesos logísticos, se realiza inventarios cíclicos de stocks					
Indicador 4: Generación e implementación de buenas prácticas de almacenaje						
7	En el departamento de procesos logísticos, se implementa y promueve buenas prácticas de almacenaje					
Indicador 5: Ejecución de inventarios cíclicos de materiales separados						
8	En el departamento de procesos logísticos, se ejecuta inventarios cíclicos de documentos separados					
Dimensión 3: Procesos de despacho						
Indicador 1: Reporte de documentos de salida (OB)						
9	En el departamento de procesos logísticos, se genera reporte para las entregas de salida y se brinda seguimiento					
Indicador 2: Reporte de documentos de salida (OB) y pedidos facturados en su totalidad						
10	En el departamento de procesos logísticos, se brinda información de los documentos pendientes de regularizar y terminar su flujo en su totalidad.					
Indicador 3: Conciliación de reclamos entre Centros						
11	En el departamento de procesos logísticos, se realiza procedimientos para conciliación de reclamos entre centros.					
Indicador 4: Satisfacción del cliente						
12	En el departamento de procesos logísticos, se aporta con la satisfacción del cliente interno y externo.					

Anexos

Anexo 1

Rangos de Alfa de Cronbach

Rangos del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

gplresearch.com

Anexo 2

Rangos de Coeficiente de correlación de Pearson

1	Correlación Positiva Perfecta O Directa
0.9	Correlación Positiva Imperfecta Muy Fuerte
0.75	Correlación Positiva Imperfecta Considerable
0.50	Correlación Positiva Imperfecta Media
0.10	Correlación Positiva Imperfecta Débil
0.0	Sin Relación
-0.10	Correlación Negativa Imperfecta Débil
-0.50	Correlación Negativa Imperfecta Media
-0.75	Correlación Negativa Imperfecta Considerable
-0.9	Correlación Negativa Imperfecta Muy Fuerte
-1	Correlación Negativa Perfecta O Directa

Anexo 3

Guía de revisión documental Proceso de Ingreso

Criterio		Descripción		
Nombre del Reporte:	Reporte de control interno-procesos logísticos			
Responsable del Envío:	Procesos Logísticos			
Objetivo Principal:	Monitorear y gestionar los proceso de ingreso, despacho y control de inventario 2024 enero a junio			
Regla de Negocio Clave:	Eficacia y eficiencia del Departamento de Proceso Logísticos			
Criterios de Revisión y Análisis Crítico				
Dimensión	Reporte a Revisar	Hallazgos Específicos (Basado en el Reporte)	Análisis del Impacto	Plan de Acción
Procesos de Ingreso	Reporte de "Inbounds pendientes de contabilizar"	•Antigüedad permitida en el rango de 8 a 15 días como máximo.	El incumplimiento de la política de 8 días es crítico, con un 90.4% de los casos fuera del plazo establecido. Este hallazgo evidencia una ruptura grave en el proceso de recepción. 🚨 El impacto es doble: • Operacionalmente, el inventario no está disponible para la venta o uso, generando posibles quiebres de stock y discrepancias. • Financieramente, la información contable no es fiable y se arriesga la relación con los proveedores por posibles retrasos en los pagos.	Realizar reuniones con los responsables del área de ingreso para finalizar los documentos pendientes con carácter urgente, analizar la causa raíz e implementar reuniones de seguimiento diarias para monitorear este indicador y asegurar que no vuelva a acumularse.
		•Total de IBs pendientes: 3,428		
		• IBs fuera de plazo (>8 días): 3,102, lo que representa un 90.4% del total. •		
	Reporte de devoluciones	• Se registra un promedio de 211 devoluciones pendientes por mes.	Un promedio de 211 devoluciones mensuales es un indicador de alerta que señala ineficiencias sistémicas en los procesos de despacho, control de calidad y gestión de inventario. ⚠ El impacto es triple: • Financiero: Altos costos asociados a la logística inversa (transporte, inspección, re-almacenamiento) y pérdidas directas por productos dañados o mermas. • Operacional: Incremento de la carga de trabajo en el almacén y complejidad en la gestión del inventario. • Comercial: Afectación directa a la satisfacción del cliente y a la reputación de la empresa.	Implementar un KPI de "Tasa de Devoluciones" y monitorear su evolución mensual, junto con el de sus causas principales, en un tablero de control
		• Causas Identificadas: Los motivos son variados e incluyen: - Errores Operativos: Discrepancia de ingresos, error de pedido, Ot cerrada. - Problemas de Stock/Calidad: Faltante, dañado, quiebre, mermas, retazos. - Causas Comerciales: Cliente desiste.		
	Reporte de reclamos de discrepancia, seguro internacional y nacional y garantía	•Se registraron 1,755 reclamos en el periodo	Un volumen de 1,755 reclamos es un indicador de alerta que sugiere la existencia de fallas significativas en la cadena de valor (desde la producción hasta la entrega). 🤖 El impacto es severo: • Financiero: Altos costos ocultos en la gestión de cada reclamo, reposición de productos y posibles penalizaciones. • Operacional: El equipo dedica un tiempo considerable a resolver problemas de forma reactiva en lugar de prevenirlos. • Reputacional: Un alto volumen de reclamos erosiona la confianza del cliente y daña la imagen de la marca.	Establecer procedimientos específicos para cada tipo de reclamo, que permitan la recuperación de pérdidas y la implementación de acciones correctivas para abordar sus causas de origen
• Categorías: Los reclamos se dividen en fábrica, garantía, seguro internacional y nacional.				

Anexo 4

Guía de revisión documental _Proceso de Control de Inventario

Criterio		Descripción		
Nombre del Reporte:		Reporte de control interno-procesos logísticos		
Responsable del Envío:		Procesos Logísticos		
Objetivo Principal:		Monitorear y gestionar los proceso de ingreso, despacho y control de inventario 2024 enero a junio		
Regla de Negocio Clave:		Eficacia y eficiencia del Departamento de Proceso Logísticos		
Criterios de Revisión y Análisis Crítico				
Dimensión	Reporte a Revisar	Hallazgos Específicos (Basado en el Reporte)	Análisis del Impacto	Plan de Acción
Procesos de control de inventario	Reporte de Materiales sin ubicación y bloqueados	• Volumen: Se registra un promedio de 110 materiales por mes en casillero "claim".	El 80% de incumplimiento es un indicador crítico que revela una falla severa en el proceso de resolución de incidencias de inventario. Los materiales no están fluyendo y se están estancando. ⚠ El impacto es triple: • Financiero: El valor de estos materiales está congelado (capital de trabajo inmovilizado). Representa un costo de oportunidad y distorsiona la valoración del inventario. • Operacional: Estos productos no están disponibles para la venta o uso, lo que puede provocar quiebres de stock y compras innecesarias. • Espacio: Ocupan un espacio físico en el almacén que podría ser utilizado para inventario de alta rotación.	Implementar una revisión semanal del "casillero claim" con un responsable asignado para asegurar que ningún material exceda el plazo de 30 días, procedimientos mensuales para revisar casilleros Claim.
		• Incumplimiento de Política: El 80% de estos materiales (aprox. 88 por mes) superan el plazo máximo de permanencia de 30 días.		
	Reportes de Inventarios Cíclicos / Exactitud de Registro de Inventario (ERI)	• Meta (Valor): >99.5% :Resultado: 99.41%	El objetivo de exactitud de inventario a nivel de ítem no se está cumpliendo, con un déficit de 2.55 puntos porcentuales. Esta es una falla operativa grave. ❌ El principal hallazgo es el desbalance entre sobrantes y faltantes, lo cual sugiere un problema sistémico en el proceso de registro de salidas (despacho). Es muy probable que los materiales estén saliendo físicamente del almacén, pero la transacción no se está registrando correctamente en el sistema. El impacto es severo: • Operacional: Causa "quiebres de stock fantasma" (el sistema dice que hay stock, pero no está) y compras innecesarias de material que ya se tiene en exceso. • Financiero: Distorsiona la valoración del inventario y el capital de trabajo.	Realizar un análisis de causa raíz sobre el altísimo volumen de sobrantes (759 vs. 164). Auditar el proceso de registro de salidas (despacho) para detectar omisiones o retrasos en la actualización del sistema. Reforzar la capacitación del personal en los procedimientos de conteo y, fundamentalmente, en el registro de todas las transacciones de salida de material en tiempo real. Monitorear el KPI de ERI mensualmente.
		• Meta (Ítem): >=99% / Resultado: 96.45% (incumplimiento significativo)		
	Plan de Formación / Registro de Capacitaciones	Ajustes: Se realizaron 164 por faltantes y 759 por sobrantes. • Dato Clave: Se realizaron 4.6 veces más ajustes por sobrantes que por faltantes.		
		• Frecuencia: Se realiza una única capacitación formal al año. • Contenido: El objetivo es compartir procedimientos que ayuden a la gestión. •	Una frecuencia anual es insuficiente para mantener un estándar operativo alto en un entorno logístico dinámico. La "curva del olvido" y la rotación de personal garantizan que los conocimientos se diluyan a lo largo del año. ⚠ Esta falta de formación continua es probablemente una de las causas raíz de los otros problemas identificados (inexactitud de inventario, devoluciones por error de pedido). El impacto es: • Operacional: Genera inconsistencia en la aplicación de procedimientos, lo que conduce a errores recurrentes. • Cultural: Fomenta una cultura reactiva ("apagar incendios") en lugar de una proactiva de mejora continua.	1.Transformar la capacitación anual en un programa de formación continua, con sesiones trimestrales de refuerzo sobre los procesos más críticos y sesiones de inducción obligatorias para todo el personal nuevo. Implementar evaluaciones prácticas post-capacitación para verificar que el personal no solo "escuchó" el procedimiento, sino que sabe aplicarlo correctamente. Vincular los temas de capacitación a los KPIs con bajo desempeño.
	Inventario de documentos separados	Cumplimiento: Se reporta un promedio del 100% en el indicador de "inventario de documentos separados". • Interpretación: Esto sugiere que todos los documentos físicos asociados a los movimientos de inventario (guías, facturas, etc.) están correctamente archivados y segregados según el procedimiento establecido.	Este es un punto fuerte en el control administrativo y demuestra que existe disciplina en el seguimiento de los procedimientos documentales. Sin embargo, este resultado perfecto contrasta de forma crítica con las graves deficiencias operativas encontradas en otros indicadores (e.g., 96.45% de ERI, 90% de IBs fuera de plazo, 759 ajustes por sobrantes). Esto revela una desconexión fundamental: el proceso administrativo (el papeleo) se completa a la perfección, pero no asegura la calidad ni la exactitud del proceso físico o sistémico. El cumplimiento administrativo no está garantizando la eficacia operativa. ⚠	1.Alinear los procedimientos documentales para que reflejen, controlen y garanticen la eficacia y exactitud de los procesos operativos (físicos y sistémicos)

Anexo 5

Guía de revisión documental _Proceso de Despachos de Inventario

Criterio		Descripción		
Nombre del Reporte:		Reporte de control interno-procesos logísticos		
Responsable del Envío:		Procesos Logísticos		
Objetivo Principal:		Monitorear y gestionar los proceso de ingreso, despacho y control de inventario 2024 enero a junio		
Regla de Negocio Clave:		Eficacia y eficiencia del Departamento de Proceso Logísticos		
Criterios de Revisión y Análisis Crítico				
Dimensión	Reporte a Revisar	Hallazgos Especificos (Basado en el Reporte)	Análisis del Impacto	Plan de Acción
Procesos de control de despacho	Reporte de documentos de salidas.	<ul style="list-style-type: none">• Volumen de Salidas: 50,000 documentos por mes.• Tasa de Cumplimiento General: 99.55%.• Tasa de Incumplimiento: 0.45%, lo que equivale a aprox. 225 casos/mes.• Causa del Incumplimiento: El 100% de los casos fallidos se concentra en la gestión de devoluciones, que no son atendidas correctamente.	<p>A primera vista, un cumplimiento del 99.55% parece excelente. Sin embargo, el análisis revela una falla sistémica y concentrada. Los errores no son aleatorios; el 100% de ellos se localiza en un único subproceso: la logística inversa (gestión de devoluciones). 🟢 El impacto es severo: • Financiero: Los costos de los 225 productos devueltos mensualmente quedan en un limbo operativo y contable. • Operacional: Genera un "ciclo de ineficiencia", donde una devolución mal gestionada puede provocar un nuevo reclamo, duplicando la carga de trabajo. • Experiencia del Cliente: Afecta gravemente la postventa, un momento crítico para la fidelización. Un cliente con una devolución mal gestionada es un cliente con alto riesgo de pérdida.</p>	<p>1.Mapear el proceso completo de gestión de devoluciones para identificar el cuello de botella exacto donde se estancan los casos. Fortalecer los procesos para la gestión de devoluciones,que identifiquemos la causa real de las devoluciones y tomar medidas.</p>

Anexo 6

Validación de Instrumentos-Encuesta

