



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

INFORME FINAL

**EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO
LOGÍSTICO EN LOS TALLERES DE SALUD MENTAL DEL MINSA
DE SALA VERRY LINCE LIMA PERÚ 2017**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN FINANZAS Y
NEGOCIOS GLOBALES**

Bach. LECCA VELIZ JESUS CAMILO

Mgtr. Ing. EDMUNDO JOSE BARRANTES RÍOS

LIMA – PERÚ

2017

ASESOR DE TESIS

.....
Mgtr. EDMUNDO JOSE BARRANTES RIOS

JURADO EXAMINADOR

DR. FERNANDO TAN WONG

Presidente

MG. OVALLE PAULINO DENIS CRISTIAN

Secretario

DR. NELSON MARCOS RICHARDSON

Vocal

DEDICATORIA

En primera instancia dedico la presente a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro. Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y obtener una afable titulación profesional.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios, por darme la oportunidad de vida. Así mismo a mi casa de estudios, por aceptarme ser parte de ella y abrirme las puertas de su ceno científico para poder estudiar mi carrera. Así como también a mi asesor: Edmundo Barrantes; por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, y haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante el desarrollo de mi tesis. Finalmente agradezco a todos mis compañeros, por su compañerismo, amistad y apoyo moral, durante el desarrollo de mi tesis.

RESUMEN

La presente investigación de estudio se realizó con la finalidad de determinar la influencia que existe entre El control interno, en el Proceso Logístico, en los talleres de salud mental del MINSA Salaverry.

El problema general de la presente investigación nos dice que es una interrogante la cual es: ¿Cómo influye el Control Interno, en el Proceso Logístico, en los talleres de salud mental del MINSA Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017?, cuya hipótesis general es: El Control Interno, si influye, en el Proceso Logístico, en los talleres de salud mental del MINSA Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017. Las variables de estudio: variable independiente “El Control Interno”, variable dependiente “Proceso Logístico”. Se utilizo el diseño no experimental de corte transversal, de tipo explicativo y método cuantitativo.

Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, cuyo instrumento el cuestionario fue aplicado a la población que está conformada por: 50 individuos, que son trabajadores de dicha institución. La cual dicha población será sometida a la investigación, para medir a la variable independiente, “El control interno”, y la variable dependiente “Proceso Logístico”. El cuestionario consta de: 44 preguntas el cual está distribuido de la siguiente manera, para la variable independiente se tiene 22 preguntas, y para la variable dependiente 22 preguntas. Se ha utilizado la escala de Likert con 5 alternativas de respuesta: 5: Siempre, 4: Casi siempre, 3: A veces si a veces no, 2: Casi nunca y1: Nunca. La confiabilidad del cuestionario del coeficiente de Cronbach es de 92.50% en sus 44 elementos.

Para ir concluyendo en la presente investigación podemos decir que, si existe una relación positivamente alta, entre el nivel de: El Control Interno y EL Proceso Logístico.

Palabras claves: Administración de suministro

Actitud, Autoridad, Competitividad, Comunicación, Departamentalización, Eficacia, Globalización, Habilidad, Influencia, Manipulación, Nivel operacional, Perspectiva.

ABSTRACT

The present study research was carried out with the purpose of determining the influence that exists between the internal control, in the Logistic Process, in the mental health workshops of the MINSA Salaverry.

The general problem of the present investigation tells us that it is a question which is: How does the Internal Control influence in the Logistic Process, in the mental health workshops of the MINSA Salaverry. Lynx. Lime. Peru. 2017? whose general hypothesis is: Internal Control, if it influences, in the Logistic Process, in the mental health workshops of the MINSA Salaberry. Lynx. Lime. Peru. 2017. The study variables: independent variable "Internal Control", dependent variable "Logistic Process". The non-experimental cross-sectional design, explanatory type and quantitative method was used.

As a data collection technique, the survey was used, whose questionnaire instrument was applied to the population that is made up of: 50 individuals, who are workers of said institution. Which said population will be subjected to research, to measure the independent variable, "Internal control", and the dependent variable "Logistic Process". The questionnaire consists of: 44 questions which is distributed in the following way, for the independent variable there are 22 questions, and for the dependent variable 22 questions. The Likert scale has been used with 5 response alternatives: 5: Always, 4: Almost always, 3: Sometimes if sometimes not, 2: Almost never y1: Never. The reliability of the Cronbach coefficient questionnaire is 92.50% in its 44 elements.

To conclude in the present investigation we can say that, if there is a positively high relation, between the level of: Internal Control and The Logistic Process.

Keywords: Supply administration

Attitude, Authority, Competitiveness, Communication, Departmentalization, Efficiency, Globalization, Skill, Influence, Manipulation, Operational level, Perspective.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	I
Asesor de tesis	II
Jurados	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Resumen	VI
Abstract	VII
Índice de contenidos	VIII
Índice de tablas	XI
Índice de figuras	XIII
Introducción	XIV
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Justificación de estudios	18
1.4. Objetivos de la investigación	22
1.4.1. Objetivo general	22
1.4.2. Objetivo específico	22
II. MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de la investigación	23
2.1.1. Antecedentes nacionales	23
2.1.2. Antecedentes internacionales	28
2.2. Bases teóricas de las variables	37
2.2.1. Bases teóricas de la variable independiente	37
2.2.1.1. Control interno	37

2.2.1.2. Evaluación del control interno	39
2.2.1.3. Actividades de control	42
2.2.1.4. Información y comunicación	45
2.2.1.5. Supervisión y monitoreo	47
2.2.2. Bases teóricas de la variable dependiente	50
2.2.2.1. Proceso logístico	50
2.2.2.2. Estrategias de transporte	53
2.2.2.3. Estrategias de inventarios	58
2.2.2.4. Organización y control	63
2.3. Definición de términos básicos	66
III. MÉTODOS Y MATERIALES	69
3.1. Hipótesis de la investigación	69
3.1.1. Hipótesis general	69
3.1.2. Hipótesis específicas	69
3.2. Variables de estudios	69
3.2.1. Definición conceptual	69
3.2.2. Definición operacional	73
3.3. Tipo y nivel de la investigación	74
3.3.1. Tipo de investigación	74
3.3.2. Nivel de la investigación	74
3.4. Diseño de la investigación	74
3.5. Población y muestra del estudio	75
3.5.1. Población	75
3.5.2. Muestra	75
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	76
3.6.1. Técnica: Encuesta	76
3.6.2. Técnicas de recopilación de datos	76
3.6.2.1. Confiabilidad del instrumento	78
3.6.2.2. Confiabilidad del instrumento	79
3.7. Métodos de análisis de datos	79
IV. RESULTADOS	80
4.1. Solución estadística	80

4.2 Contrastación de Hipótesis	101
V. DISCUSIONES	106
VI. CONCLUSIONES	109
6.1. Conclusiones	109
VII. RECOMENDACIONES	111
7.1. Recomendaciones	111
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	112
ANEXOS	114
Anexo 1: Matriz de consistencia	114
Anexo 2: Matriz de operativización	115
Anexo 3: Instrumento	116
Anexo 4: Validación de datos	118
Anexo 5: Matriz de datos	122

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Matriz Operacional.</i>	73
Tabla 2: <i>Estadística de fiabilidad.</i>	78
Tabla 3: <i>Validación de experto.</i>	79
Tabla 4: <i>La institución tiene fortalezas.</i>	80
Tabla 5: <i>La institución crea nuevas reglas.</i>	80
Tabla 6: <i>Son inspeccionados los almacenes.</i>	81
Tabla 7: <i>Toma acciones para evitar irregularidades.</i>	81
Tabla 8: <i>Evita los errores en el control de materiales.</i>	82
Tabla 9: <i>El control interno, es preventivo.</i>	82
Tabla 10: <i>Los logros son eficientes.</i>	82
Tabla 11: <i>Promueve la protección de la institución.</i>	83
Tabla 12: <i>La información es confiable.</i>	83
Tabla 13: <i>Son eficiente las actividades.</i>	84
Tabla 14: <i>Recopila los datos oportunamente.</i>	84
Tabla 15: <i>Remite informe de las actividades.</i>	85
Tabla 16: <i>Promueve el desarrollo de actividades.</i>	85
Tabla 17: <i>Aplica medidas de control.</i>	86
Tabla 18: <i>Realiza acciones correctivas.</i>	86
Tabla 19: <i>Planifica sus actividades.</i>	87
Tabla 20: <i>Aplica plan para mejorar el sistema de control.</i>	87
Tabla 21: <i>Tomas acciones para mejorar el control.</i>	88
Tabla 22: <i>EL control cuenta con proceso de evaluación.</i>	88
Tabla 23: <i>Actualiza su diseño de control.</i>	89
Tabla 24: <i>Tiene controles para evaluar el control.</i>	89
Tabla 25: <i>Coordina el pedido de materiales.</i>	90
Tabla 26: <i>Manejan el Kardex.</i>	90
Tabla 27: <i>El proveedor se relaciona con la institución.</i>	91
Tabla 28: <i>Controla el flujo de materiales.</i>	91

Tabla 29: <i>Los materiales distribuyen proporcionalmente.</i>	92
Tabla 30: <i>Registran el ingreso de materiales.</i>	92
Tabla 31: <i>Informa rápidamente la salida de materiales.</i>	93
Tabla 32: <i>La información es en estado real.</i>	93
Tabla 33: <i>La información está dentro de los plazos.</i>	94
Tabla 34: <i>EL proveedor se identifica con la institución.</i>	94
Tabla 35: <i>El transporte es el más adecuado.</i>	95
Tabla 36: <i>Llegan a tiempo los materiales.</i>	96
Tabla 37: <i>Es eficiente los medios de transporte.</i>	96
Tabla 38: <i>EL transporte terrestre es rápido.</i>	97
Tabla 39: <i>EL control es garantizado.</i>	97
Tabla 40: <i>Es solada el área de logística.</i>	98
Tabla 41: <i>El personal es responsable del almacén.</i>	98
Tabla 42: <i>Son actualizados los inventarios.</i>	99
Tabla 43: <i>El encargado controla los materiales.</i>	99
Tabla 44: <i>El personal previene errores.</i>	100
Tabla 45: <i>Las normas mejoran el control interno.</i>	100
Tabla 46: <i>Corrigen los errores oportunamente.</i>	101
Tabla 47: <i>Estadísticas de prueba.</i>	102
Tabla 48: <i>Estadísticas de prueba.</i>	103
Tabla 49: <i>Estadísticas de prueba.</i>	103
Tabla 50: <i>Estadísticas de prueba.</i>	104
Tabla 51: <i>Estadísticas de prueba.</i>	106
Tabla 52: <i>Matriz de consistencia.</i>	114
Tabla 53: <i>Matriz de Operativización.</i>	115

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> En control interno	38
<i>Figura 2:</i> Componentes del control interno	41
<i>Figura 3:</i> Proceso de control	42
<i>Figura 4:</i> Información y Comunicación	47
<i>Figura 5:</i> Supervisión y Monitoreo	48
<i>Figura 6:</i> Proceso Logístico	50
<i>Figura 7:</i> Secuencia Logística	53

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se demostró un claro mensaje y ejemplo de cómo se debe manejar instituciones públicas, a través del control interno, es tan necesario saber su aplicación de manera estratégica. Ya que los problemas que aquejaba la empresa como es el obstáculo más grande, el proceso logístico era muy deficiente, y su mismo entorno tanto interno como externo.

La presente investigación está desarrollada en siete capítulos, los cuales están constituidos de la siguiente manera:

Capítulo I: Presentamos el planteamiento del problema donde se detallan las deficiencias logísticas en los talleres de salud mental del Minsa. Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017. Encontramos también la formulación general y específica donde se enfoca la influencia que existe entre la variable independiente; El Control Interno y EL Proceso logístico. Así mismo, como la justificación siendo los resultados de esta investigación, fuente de información para los futuros investigadores y por último los objetivos de la investigación que determina el grado de influencia entre las dimensiones de las variables independiente y la variable dependiente.

Capítulo II: Marco Teórico, aquí se citan los antecedentes de los autores de las tesis nacionales e internacionales, mostrando las conclusiones de cada uno de ellos producto de sus investigaciones. Se explica las definiciones de las variables independiente y dependiente, El control Interno y Proceso Logístico.

Capítulo III. Métodos y Materiales, aquí presentamos la hipótesis general y específica donde se buscan la relación entre las variables de estudio. Para recopilar los datos de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta a través del instrumento: Cuestionario. Dicha encuesta fue aplicada a: 50 trabajadores de la institución. El instrumento consta de 44 preguntas, lo cual está estructurado de la siguiente manera: 21 preguntas para la variable independiente y 22 preguntas para la

variable dependiente. El método que se empleó fue la escala de Likert con alternativas de respuesta.

Capítulo IV: Resultados, aquí se precisa la existencia de una relación altamente positiva entre el Control interno y El Proceso logístico.

Capítulo V: Discusión, aquí se muestra que las investigaciones desarrolladas por los tesisistas: B. coronel, (2015), J. Cruz, (2015), T. C. (2016), W. Sierra, (2012),

Guardan una alta similitud en cada uno de sus conclusiones de sus tesis, esto nos demuestra que, si existe una alta relación muy positiva, en el control interno, y el proceso logístico, se pudo llegar a concluir que, si aplicación de manera estratégica el control interno, se ha logrado dar solución al problema en el área logística de la institución, ahora, el proceso logístico está siendo manejado de manera eficiente.

Capítulo VI: Conclusiones, aquí se detallarán las conclusiones, a las cuales ha llegado el investigador en el presente estudio, lo cual puede mencionar que, los resultados del proceso estadístico, mediante la aplicación de la prueba de Wilcoxon, nos ha demostrado que, el control interno sí influye, en el proceso logístico de la institución.

Capítulo VII: Recomendaciones, aquí el investigador va a recomendar al estudio realizado, lo cual podrá dar su opinión y apreciación sobre la solución que le dió a la problemática que aquejaba la institución.

Este trabajo lo dejo a consideración de la comunidad de los investigadores, así como de las organizaciones de, manejo de entidades públicas y privadas, para el manejo eficiente de sus áreas, a través de aplicación estratégica del control interno.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel nacional la institución pública del Ministerio de Salud bajo la estrategia de Salud Mental que se encarga directamente del bienestar emocional, la satisfacción por la vida, la capacidad empática o actitud pro social, el autocontrol, la autonomía se resolvió problemas de, bienestar espiritual, relaciones sociales, la cultura, la equidad, la justicia social y la dignidad personal.

Se logró resolver dificultades en cuanto a la ejecución de sus talleres de capacitación, campañas y otros, los cuales ya están programados o de carácter de urgencia, presentando deficiencias distorsionando el propósito de la gestión por medio de la demora en las coordinaciones y autorizaciones.

Así mismo se logró tener el abastecimiento de material y suministros que en muchas veces no tienen disponibilidad, sobre los equipos didácticos y audiovisuales son escasos y constantemente se requiere alquilar, sobre el ambiente para llevar a cabo los talleres ya que la institución cuenta con dos ambientes y para la cantidad de direcciones según especialidad, que también desarrollan sus actividades.

Dentro de las actividades de coordinación y redistribución que se llevan a cabo en los talleres, por medio de la entrega de materiales, control de asistencia y logística en general, por parte del área administrativa, restándole al propósito principal que es la salud mental de las personas que, teniendo como fin proyectado a personas realizadas, seguras, con estima alta, con sus valores pronunciados, reconocer sus habilidades sociales, interactuar, capacidad de analizar la realidad.

Con el objetivo de hacer el seguimiento y control constante para acortar los pazos de programación de capacitación vamos a tener un resultado negativo en la atención de personas con diversos problemas de estima y lo vamos a reflejar en un índice de alto nivel por parte de la institución que en vez de reducirlo lo estamos descuidando cada vez más, pudiendo disminuir ese nivel y obtener como resultado a

la vez de una gestión por resultado y personas sin problemas de estima, para eso se debe trabajar coordinadamente en base a los objetivos propuestos.

Se logró que todas las instituciones de salud, deben estar integradas para que la atención no sea limitada y por el contrario se diversifique la atención en todos los lugares del país bajo el mismo objetivo y conjuntamente con la mejora de equipos, materiales, personal especializado.

J. Pau. Cos / R. de Navascues (2001:99). “La información requerida para el control puede agruparse en grandes categorías: la orientación proporciona una valoración económica y la orientada al conocimiento de la actividad del transporte en sí misma”.

Se logró tener un propósito en la investigación de resolver este problema bajo una premisa científica y aplicando los conceptos fundamentales de la logística integrada, es decir, considerando todos factores inherentes en el proceso.

Se controló las necesidades de los usuarios que se atienden en los centros de salud mental del Minsa para que se les brinde el asesoramiento del desarrollo físico y mental social para una calidad de vida y el fomento de la cultura en salud.

E. Velásquez, (2012: 61). “Hablar del manejo de los canales, es sin duda un tema de controversia, pues debido a la elección de la estructura, tiende a originar conflictos con los intermediarios, al no cumplir con objetivos planteados, cayendo en el territorio de la exclusividad y malos manejos en la distribución del producto o servicio”.

Se logró el objetivo de que la entidad se relacione con las acciones de emprender para superar los aspectos antes enunciados, es motivar a sus proveedores a trabajar sobre la base del sistema Just-in-Time (justo a tiempo). En ese sentido, se ha de reducir sistemáticamente el número de proveedores, mediante la selección de éstos en función del menor costo total, lo cual es el resultado de considerar tanto el precio de los insumos, como la cantidad de insumos o partes entregadas, la

frecuencia de las entregas, la exactitud de las mismas en relación con la cantidad, el tipo y la calidad de los insumos y servicios.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo influye el control interno, en el proceso logístico, en los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo influye la evaluación en el proceso logístico, en los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017?

¿Cómo influyen las actividades, en el proceso logístico, en los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017?

¿Cómo influye la información y comunicación, en el proceso logístico en los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017?

¿Cómo influye la supervisión y monitoreo en el proceso logístico, en los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017?

1.3. Justificación de estudios

C. Bernal, (2010:106), “Toda justificación está orientada a la resolución de algún problema: por consiguiente, es necesario justificar, o exponer, los motivos que merecen la investigación. Así mismo, debe determinar su cubrimiento o dimensión para conocer su viabilidad”.

Se logró el propósito que los talleres de capacitación son de gran importancia para ayudar a las personas a que les permita desarrollar su potencial intelectual y emocional, así como encontrar y desempeñar su papel en la sociedad.

Así mismo se aplicó las mejoras para el desarrollo de la persona, están a cargo de profesionales y especialistas que desarrollan estos programas conjuntamente con la aplicación de una logística de distribución de sus materiales y equipos para el desarrollo de sus actividades, en donde forma parte integra no solo el desarrollo del tema a capacitar en el taller si no de varios factores importantes como el local, cantidad de personas, equipo, materiales, personal de apoyo, para que se cumpla con el objetivo propuestos como dirección de salud Mental.

En la presente investigación, controlamos el maltrato social, es justificada porque realiza los talleres de capacitación a partir de un análisis del ambiente social que predomina en el bienestar de la persona para que de este modo se puedan llevar a cabo las acciones necesarias, haciendo las modificaciones y creando leyes que promulguen el respeto hacia las personas y se ocupe de ellas. De este modo será posible formar a los usuarios dentro del sistema de salud.

(2010:106), “La justificación teórica es, cuando el propósito de estudios es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer una epistemología del conocimiento existente”.

Se logró que la presente investigación tenga gran importancia importante porque nos plantea como es el desarrollo de las capacitaciones desde una perspectiva de salud pública con el fin de reducir la carga de enfermedad y la brecha de tratamiento mediante programas de acción para las personas de toda clase social que son llevados a cabo por grupos de profesionales y especialistas que tienen como fin mejorar la calidad de vida intrapersonal física y emocionalmente.

Así mismo se aplicó, de manera pertinente, el nivel académico como los estudiantes técnicos profesionales, puedan, innovar y crear nuevas estrategias para el desarrollo del tratamiento sobre la salud mental publica en nuestro país y también servirá de guía e información para el mundo.

Se logró que será de gran aporte, para el crecimiento de la ciencia, en lo que respecta sobre la salud mental, los profesionales y la población en general tendrán más conocimiento al respecto, para así tomar mejores precauciones.

En la presente investigación de tesis, se logró obtener resultados muy favorables para la institución a nivel técnico, en lo que corresponde a la salud mental, será estrictamente contrastado con la realidad del ámbito, donde se está desarrollando la presente investigación, para de esta manera, poder dar un veredicto que, la aplicación de la teoría, sobre los conocimientos existentes, en lo que respecta la salud mental, si influye en los pacientes, lo cual se contrastará con los resultados obtenidos la realidad.

En la presente investigación, se logró que el proceso logístico, cumpla con la entrega de los materiales para el desarrollo de los talleres de salud mental en el Minsa de Salaverry, en Lince. Lima. Perú. Se aplicará de manera estricta el mejoramiento continuo en lo que respecta a la reforma de los inventarios.

Se analizó y mejoró el formato de los inventarios y la cadena de suministros, y posteriormente se generará mediante ordenes jerárquicos los cambios requeridos y acordados mediante aprobaciones, estrictamente analizados y aprobados por la jerarquía.

Se pondrá en vigencias los nuevos formatos de inventarios que compete a los inventarios, para ser aplicados debidamente rotulados foliados.

Se aplicó medidas para la aplicación de nuevas estrategias que se utilizaran en el área de transporte, que sea las más adecuado, previamente coordinados con el personal responsable a cargo, de que el producto solicitado debe llegar a tiempo de manera anticipada, para así de esta manera no tener que, generar incomodidad a los pacientes que requieren del servicio de tratamiento de salud mental.

Se logró ubicar los almacenes, para poder almacenar nuestro stock y mantener de manera oportuna abastecido todos los requerimientos, será ubicados de manera estratégicas previamente analizados, coordinados y diseñados por expertos profesionales en la materia. Con el fin de mantener un flujo continuo de materiales, para que el cliente (pacientes de salud metal) no se vean afectados, en recibir los tratamientos que requieren de ello.

Se aplicó los procesos logísticos, para abastecer de materiales a las áreas de capacitación de salud mental, se aplicarán controles a toda la cadena de suministro, con el objetivo de que ninguna área se encuentre desabastecida por ningún motivo, así mismo se realizará seguimiento constante, bajo los efectos sistemáticos de la tecnología, para saber el desarrollo, detectar las falencias y pronosticar para mantener prevenido cualquier contingencia que podría ocurrir y afectar, el desarrollo del proceso logístico, que afectaría de manera directa a los pacientes de salud mental del Minsa en Lince. Salaverry. Perú.

Se logró aplicar el objetivo de prevención, reducción e irradiación y priorizar los daños a la sociedad. Para esto es muy importante contar con el material y el equipo necesario para llevar a cabo los talleres de capacitación los cuales son ejecutados por el programa anual de la dirección de salud mental que planifica en base a objetivos los propuestos, esto requiere una logística y una coordinación constante ya que en circunstancia siempre se presentan algunos problemas contingentes y otros no pre vistos, como de materiales, equipos, tiempo, ubicación, ventilación, ruido, iluminación, seguridad y orden.

(2010:106), “La investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto por realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimientos válidos y confiables”.

En la presente investigación se aplicó el instrumento de recolección de datos que nos prevé favorablemente para el análisis de la información de la variables como la de control interno que se ciñen bajo los procedimientos que llevan en la institución para darle manera ágil simple y mejorada a la gestión y la variable del proceso logístico en los talleres de capacitación mediante la información fundamental para analizar la redistribución de los materiales y equipos así como el tiempo y costo a la vez haciendo el seguimiento y control de manera efectiva.

Se ha desarrollado nuevas alternativas estratégicas, para desarrollar de manera más eficiente y eficaz, los suministros de materiales en los respectivos

almacenes, áreas y sistema de control, con el fin de, mejorar e innovar el desarrollo de la tecnología en beneficio de la institución y de manera general a la población.

La presente investigación, trae consigo beneficios que se aplicará para el beneficio del investigador, para su casa alma mater y para la población en general, ya que, de esta manera, podrán ayudarse de la investigación, para tener un sistema de proceso logístico, a la vanguardia de la tecnología, eficiente y eficaz.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar cómo influye el control interno, en el proceso logístico en los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017.

1.4.2. Objetivo específico

Determinar cómo influye la evaluación, en el proceso logístico los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017

Determinar cómo influyen, las actividades en el proceso logístico de los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017

Determinar cómo influye la información y comunicación, en el proceso logístico, en los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017

Determinar cómo influye la supervisión y monitoreo, en el proceso logístico, en los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Br. Br. Alejandra Mariel Guarachi Coronel, (2015) “*Diagnostico y propuesta de mejora de la gestión de proceso logístico en el Hospital Nacional Alzamor Aguinaga Asenjo de Essalud*”, Chiclayo, Perú Licenciatura.

La estimación de necesidades de recursos de las distintas áreas de la institución es un paso crucial dentro de las funciones que realiza la unidad de programación, porque de esto dependerá el abastecimiento correcto en las cantidades previstas y necesarias, en el momento indicado sin generar desabastecimiento ni sobre stock. Es inapropiado el proceso aplicado actualmente en el hospital, pues la planificación operativa de toda la institución debe realizarse a través de la elaboración de un presupuesto en el que participen todas las dependencias.

Durante todo el proceso logístico los servicios y funcionarios públicos intervinientes deben caracterizarse por la honradez, veracidad, intangibilidad, reserva, equidad, justicia y probidad, para enfocarse en brindar una atención oportuna y de calidad a los pacientes.

Las funciones de la unidad de adquisiciones se ven perjudicadas al presentarse personal poco comprometido y carentes de valores éticos pues en la conformación de comités para realizar las compras, muchas veces se niegan a participar y los proveedores también muestran ese comportamiento al no presentarse cuando hay concursos o licitaciones públicas.

Los problemas que se identificaron en el análisis del proceso logístico nacen de la cultura organizacional del hospital y del mismo proceso, porque el personal no cuenta con herramientas necesarias para realizar sus funciones, además de no cumplir con lo estipulado en los manuales de operaciones y funciones.

La gestión tanto de procesos como personas es indispensable para lograr que la unidad de adquisiciones sea eficiente y eficaz en el desarrollo de sus actividades, generando calidad y valor en la atención que se les da a los pacientes del HNAAA.

La percepción de la calidad del servicio que tiene el público en general se ve afectada por los factores de atención del personal, disponibilidad de equipos, insumos, y el estado de la infraestructura, los cuales pueden ser optimizados con una adecuada gestión de requerimientos.

Br. Aleman Lupu, Katherine Maritzet, (2014), *“Propuesta de un plan de mejora para la gestión logística en la empresa constructora Jordan s.r.l. de Tumbes”*, Trujillo, Perú Ingeniero Civil.

Se identificó 10 principales problemas actuales de la Empresa Constructora JORDAN SR, siendo los 2 principales: La Desorganización e Informalidad, seguida de otras problemáticas como son: Mercado Local de Proveedores cerrado, Recursos Humanos insuficientes, Falta de Capacitación, Deficiente Sistema de Comunicación, Carencia de Sistemas Informáticos, Deficiente Técnica de Almacenaje, y como última Políticas de la Empresa y Factores Climáticos(Lluvias).

Se propuso un Plan de mejora para la gestión logística de la empresa constructora JORDAN S.R.L. en el Departamento de Tumbes, basada en 2 criterios la Selección de Proveedores y el Control de Materiales en Obra.

Se realizó el diagnóstico a la Empresa Proveedor PAVCO, que provee a la Empresa JORDAN SRL con tuberías y accesorios, siendo el índice de desempeño Bueno.

Se aplicó El Plan de Mejora Logística en la 1ra etapa de la obra en ejecución: “mejoramiento y rehabilitación de la calle Benavides y la intersección con la primera cuadra de las calles bolívar, Bolognesi, los andes, Huáscar, José Gálvez, francisco Ibáñez y Jaén distrito de tumbes-provincia de tumbes-región tumbes.”

Control de Materiales: Se utilizó un formato de Excel para llevar el control de materiales, clasificados por tipo de su presupuesto según el desarrollo de obra, se

codificó los materiales, se realizó un layout del almacén de obra así como de la ruta de evacuación de materiales. (Ver Anexo 3 Y 4). Evaluación y Control de Materiales, se evalúa a un Proveedor, que abastece a la empresa de tubería de grandes diámetros, siendo su desempeño el óptimo.

Br. Jorge Calampa Cruz, (2015), *El control y su influencia en la gestión de unidades de la adquisición de las instituciones públicas de salud del Perú: caso hospital essalud de la red asistencial Madre de Dios*”, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote Lima, Perú, Chimbote, Magister.

En la revisión de la literatura pertinente, no se ha encontrado trabajos de investigación que hayan demostrado estadísticamente la incidencia de la implementación entre el Control Interno en la Gestión de las Unidades de Adquisición de las Instituciones Públicas de Salud del Perú. La mayoría de los autores internacionales y nacionales sólo se limitan describir aspectos básicos (definiciones) del Control Interno en base a lo que establece la teoría del informe COSO, descuidando la importancia de los componentes y subcomponentes de dicho informe.

Del cuestionario aplicado al jefe del área de abastecimiento de Hospital ESSALUD de la Red Asistencial Madre de Dios, se ha podido evidenciar que los componentes del control interno tienen un bajo nivel de implementación, no inciden positivamente ofreciendo representativo grado de seguridad a la eficiencia y eficacia de las operaciones en el área evaluada, por lo tanto su incidencia como instrumentos estratégicos de gestión es negativa en relación al cumplimiento de metas y objetivos institucionales, no sólo afectando al logro de los resultados de gestión sino a las metas y objetivos institucionales programados en un ejercicio económico, haciendo que las actividades que se realicen dentro de la institución carezcan de una adecuada supervisión. Asimismo, los componentes del Control Interno no están operando eficientemente, pues los resultados encontrados no son favorables a excepción del componente de información y comunicación cuya implementación es de 53,85%.

De la revisión de la literatura pertinente y los resultados hallados en el presente trabajo de investigación, se puede inferir que el Control Interno en área de

abastecimiento de Hospital ESSALUD de la Red Asistencial Madre de Dios es grave. Respecto al Plan anual de contrataciones no se ajustan a las necesidades técnicas y cantidades reales para el área usuaria, generando por ello sobre stocks, conllevado a pagar mayores precios a los proveedores por el servicio de alimentación-nutrición y lavandería, al adquirir dichos servicios a través de compras directas.

Respecto a los Expedientes de Compras directos no coincide ya que el incumplimiento de la normatividad viene ocasionando riesgo en la compra de suministro centralizado, conllevando al sobre stock de los mismos en los almacenes de la Red Asistencial Madre de Dios por no haberse realizado el análisis de stocks, coberturas y situación actual de los ítems, por parte de la Unidad de Planificación, como paso previo a la compra efectuada por delegación.

Respecto a Instalaciones del Almacén Central no coincide con la aplicación de la normatividad, ya han sido afectados en la conservación óptima de los bienes, y que no puedan cumplir con el objetivo por el cual fueron adquiridos, originando por la falta de acciones correctivas. Respecto a los Componentes del Control interno: En el área de abastecimiento del Hospital ESSALUD de la Red Asistencial Madre de Dios vienen operando los cinco componentes de control interno utilizados en el período 2015, determinando que su operatividad y aplicación son insuficientes, por lo que impactan negativamente en los resultados de gestión y no coadyuvan a la productividad de los servicios que constituyen la razón de ser de la Entidad.

Que la Dirección de la Red Asistencial Madre de Dios disponga que la Oficina de Administración y Unidad de Adquisiciones, Ingeniería Hospitalaria y Servicios, cumplan con ejecutar oportunamente la programación establecida en el Plan Anual de Contrataciones, a fin de contar con mayor participación de postores, y evitar, regularizaciones de órdenes de compra por servicios ya brindados, en beneficio de la Institución.

Que la Dirección de la Red Asistencial Madre de Dios disponga que la Unidad de Planificación de la Red Asistencial Madre de Dios que, como paso previo a la adquisición de ítems de suministro centralizado delegados a compra local, se efectúe

el análisis de stocks, coberturas y situación actual de los mismos, a fin de evitar incurrir en sobre stock de bienes estratégicos.

Que la Dirección de la Red Asistencial Madre de Dios disponga que la Oficina de Administración en coordinación con la Unidad de Adquisiciones, Ingeniería Hospitalaria y Servicios, efectúen las acciones correctivas para superar las deficiencias reveladas; a fin de mejorar las condiciones del almacén central de medicinas y los almacenes auxiliares en cumplimiento de las normas de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Bienes Estratégicos en la referida Red.

Juan Gonzalo Isaac Quevedo Cassana, (2010) "*Análisis, diagnóstico y propuesta de mejora de la cadena logística y de planeamiento de las compras de una empresa peruana comercializadora de productos químicos*", Pontificia Universidad Católica, Perú, Título de Ingeniero.

1. Se evidenció la necesidad de elaborar un plan que permita estimar la demanda futura de los materiales, con la finalidad de alinear el abastecimiento con la demanda, reduciendo así el inventario inmovilizado y la pérdida de ventas por falta de stock.
2. Se evidenció la falta de un control, documentación y estandarización de procesos, además de la carencia de indicadores de desempeño, que ayuden a medir la gestión de la cadena de suministro.
3. Se mostró la manera para realizar un adecuado control cíclico de los inventarios, de manera que se eviten incongruencias entre las existencias físicas y lo reflejado en el sistema de información.
4. Se evidenció la forma en la que el área comercial afecta el desempeño de la cadena de suministro, al no contar con estimados de venta, comprometer unidades no disponibles, modificar los programas de producción, no respetar las unidades de medida de despacho estándares y contar con permisos para la colocación de órdenes de compra.

Se demostró que el modelo de referencia sugerido por el Supply chain council SCOR® puede ser aplicado (teniendo en cuenta la aplicación de cada uno de sus subprocesos,

tanto de primer, como de segundo nivel) en la evaluación de la cadena de suministro de una empresa peruana dedicada a la comercialización de insumos químicos.

Teodolfo Soto Ccanto, (2016), *Evaluación del sistema de control interno de la sub gerencia de logística para detectar riesgos operativos en la municipalidad provincial de jauja*, Universidad Peruana Los Andes Huancayo, Perú, Contador Público. Señala:

Que el sistema de control interno reduce los riesgos operativos en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Jauja, permitiendo a la entidad controlar los riesgos operativos el proceso de adquisiciones, información confiable, control de bienes y contratación de personal y bienes.

Que una correcta acción correctiva del sistema de control interno si influye en la reducción de riesgos operativos en la sub gerencia de logística en la municipalidad provincial de jauja, asimismo permite la gestión de riesgos en procesos operativos de la entidad.

Que existe una relación directa entre el sistema de control interno y los Riesgos Operativos en la sub gerencia de logística en la Municipalidad Provincial de Jauja, de esta forma permitiendo a la entidad fortalece su sistema de control interno a fin de cumplir con sus objetivos.

2.1.2. Antecedentes internacionales

C. Garces. (2010) "*Modelo de entregas directas para la reducción de costos logísticos de distribución en empresas de consumo masivo*", Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales, Colombia, Magister en Administración. Nos dice que:

La aplicación de modelos de entregas directas puede generar ahorros en el costo logístico de distribución, en empresas de consumo masivo que posean volúmenes de operación tales que, generen masas críticas desde el punto de vista del transporte.

El modelo fue capaz de pronosticar asertivamente el nivel de costo logístico a alcanzar con su implementación a pesar de que se obtuvo un mejor resultado del esperado. Esta mejora se dio debido a que, en la realidad, fueron mucho más clientes

que pudieron ser cobijados bajo la entrega directa, ya que existían clientes con pedidos tales que ocupaban la mitad de un carro, creando la posibilidad de incorporar otros clientes con volúmenes pequeños sin exceder el máximo de entregas por ruta. Tales clientes habían sido excluidos por no generar masa crítica según los criterios inicialmente concebidos.

Es posible alcanzar reducciones de costos en logística manteniendo la calidad del servicio al cliente tal como lo sostiene Lambert et al (1998), Simchi-Levi (2005) y Long (2006).

No se observa una relación evidente entre la implementación del modelo y la variación de ventas y el desempeño en el cumplimiento del plan de ventas. Aunque para el segundo semestre de 2009 se observa una coincidencia mejora después del mes de septiembre cuando inicia el modelo, que puede ser mucho mejor explicada desde la estacionalidad de la demanda típica del segmento de las golosinas en Colombia.

El modelo pudo ser exitosamente aplicado a una compañía productora y comercializadora de golosinas. Esta situación evidencia la posibilidad de transversalidad del modelo para ser aplicado en otras organizaciones de consumo masivo en regiones con similares características.

Los inconvenientes de sobre stock en los canales de distribución al implementarse este modelo basado en los movimientos reales de las mercancías en los clientes, evidenció la inadecuada práctica comercial de llenar canales para generar mayores facturaciones, pero no necesariamente mayores ventas reales.

Esta desafortunada práctica genera muchos traumatismos para la administración de la cadena de suministros porque distorsiona tremendamente los pronósticos de demanda y los procesos de planificación. También es el responsable del famoso “síndrome de fin de mes”, muy común en consumo masivo y que presiona todo el sistema logístico por las altas facturaciones de fin de mes en aras de cumplir presupuestos, pero no son ventas reales, esto provoca sobrecostos en almacenes y transporte, consecuentemente la primera semana del mes inmediatamente siguiente

es nula generando problemas en almacenes y en la programación de producción de planta.

Dentro del planteamiento inicial del proyecto no se tuvo en cuenta los cambios en la estructura organizacional que se requería para soportar el nuevo modelo, esto generó problemas en el flujo del proceso, la información y las decisiones. Sin embargo, fue posible modificar estructuras, funciones, roles y alcances con el fin de brindar el soporte orgánico que el sistema requirió.

Mejora en la calidad del pronóstico de ventas al ser realizado con base a movimientos reales de las ventas de los clientes lo que a su vez redundó en mejoras de los procesos de planificación de demanda, compras, producción y distribución 104.

Mejor aprovechamiento del tiempo de los ejecutivos de ventas debido a la focalización que le proporciona la metodología del rutero de ventas, además de una mejor capacidad del Ejecutivo para llevar a cabo labores estratégicas de mercadeo y funcionales adicionales como conciliación de cuentas, seguimiento a convenios, trabajo con fuerza de venta, etc.

Mejora en el control de los inventarios, rotación de los mismos y vencimiento de productos, así como gestión oportuna de devoluciones al concentrar los centros de distribución de la zona en un solo almacén.

Las decisiones de tercerización de la logística de distribución no son tan expeditas como sugieren variados autores (Carranza, 2005; Dornier et al, 1998 y Gutiérrez, 1998). Este proceso puede aportar economías de escala que deben ser transferidas a la cadena de valor del producto como principio de competitividad en los mercados contemporáneos. Tampoco se sugiere extremos de integración como fuera otrora, mezclas adecuadas de outsourcing e integración vertical pueden brindar nuevos horizontes de competitividad. El proyecto de entregas directas aplicado en la empresa de estudio es un claro ejemplo de esta visión.

El marco teórico-referencial abordado para la conceptualización del presente estudio, permitió generar el modelo de entregas directas como resultado de la

simbiosis conocimiento científico y experiencia en el sector real. Puede afirmarse que la lección administrativa más importante de este trabajo, es la aplicación pragmática de la teoría logística a problemas empresariales reales de la región como aporte insustituible de la academia a la sociedad.

C. Abarca. (2013), *Propuesta de mejora en la cadena de suministro de una concretara*, Instituto Politécnico Nacional, México, Maestría.

El presente trabajo de tesis ha permitido visualizar y comprender la importancia que tiene la cadena de suministro dentro de la empresa. El mundo se encuentra en constante cambio, por lo que las necesidades de las personas cambian de un momento a otro. Es por ello que las empresas tienen que analizar los recursos que tienen y determinar si aún cuentan con la capacidad necesaria para trabajar con eficiencia y ofrecer un producto que cumpla con las necesidades del cliente.

Las propuestas descritas en el trabajo fueron definidas considerando que en la actualidad la empresa cuenta con un sistema integral que ya no cubre sus necesidades. Para realizar las propuestas, se analizaron seis áreas principales que se consideran indispensables para la buena ejecución del sistema, los cuales son: Dirección General, Almacén, Tráfico y Logística, Producción, Control de Calidad y Ventas.

Dentro de las cinco áreas, se realizaron diversas propuestas para corregir errores administrativos con los que actualmente cuenta la empresa. Independientemente de las propuestas realizadas en las cinco áreas descritas, dos de ellas fueron de gran trascendencia para esta investigación, ya que al momento de analizarlas se llegó a la conclusión de que pueden mejorar a la empresa en un 85% respecto al tiempo de respuesta en los procesos administrativos del área de ventas, producción y programación de pedido de concreto.

Una de las propuestas es la integración de un nuevo departamento centralizado, el cual tendrá la función de realizar una conexión directa con el cliente.

El departamento tendrá dos funciones principales: la primera es dar seguimiento al producto después que la olla revolvedora abandone la planta y se encuentre rumbo a la obra. La segunda función es hacer fluir la información que el agente de ventas o el cliente soliciten. Esto dará como resultado un mayor aprovechamiento de los sistemas ERP con lo que se reducirá el tiempo en espera y se mejorará el flujo de información de respuesta de la empresa hacia el cliente.

Dentro del análisis de costo beneficio que se realizó para determinar si es factible la implantación de un nuevo departamento de atención al cliente, arrojó un resultado positivo gracias a los fuertes ingresos anuales que tiene la empresa. Por lo tanto, si la empresa decide tomar en cuenta la propuesta dada anteriormente, puede llegar a fortalecer su sistema de ventas, distribución y producción con la ayuda del sistema integral que maneja actualmente. El análisis arrojó que por cada peso que se invierta, la empresa recuperará \$ 0.343 pesos y el tiempo de recuperación de la inversión inicial se realizará en 1 año con 7 meses.

La segunda propuesta de gran trascendencia en la elaboración de la tesis, es el uso de los Hand-Helds o terminales portátiles de captura de datos. El objetivo de utilizar este sistema, es crear un vínculo directo entre el vendedor y el nuevo departamento central. Esto, con el objetivo de disminuir el tiempo de respuesta entre los diferentes departamentos involucrados. Esta relación ayudará a reducir el tiempo de espera de los clientes, mejorando el tiempo de levantamiento de pedido para que éste disminuya significativamente y sea posible recibir en menor tiempo una respuesta de la empresa.

Al realizar el análisis de costo-beneficio para determinar si la empresa está lista para implantar la tecnología de los Hand-Helds, los resultados arrojaron de igual manera resultados positivos. Al implantar este tipo de tecnologías los pedidos serán mucho más rápidos y se reducirán en un 100% los errores de digitalización que ocurren con una frecuencia del 45% actualmente. Este análisis arrojó que por cada peso que la empresa invierta en la implantación de esta tecnología, la recuperación

será de \$0.0626 pesos y la empresa podrá recuperar la inversión inicial en un plazo de 8 meses.

Por lo descrito anteriormente, se ha realizado una mejoría de rapidez de respuesta entre la empresa y el cliente, aumentando su cadena de valor. Con la implementación del área centralizada y el uso de los dispositivos Hand-Hels la empresa llegará a eliminar considerablemente los tiempos muertos entre procesos, logando tener una comunicación más estrecha y satisfactoria con el cliente.

David Gonzales Torrado y German Sánchez Barajas, (2010) *Diseño de un modelo de gestión de inventarios para la empresa de vinos y licores global wine and spirits ltda*, Pontificia Universidad Javeriana, Colombia Licenciado en ingeniería contable.

El modelo de inventarios propuesto, mejora los problemas fundamentales del sistema actual de desabastecimiento y existencia de roturas de inventario, al definir políticas de órdenes de compra, nacionalización y distribución de la mercancía que sincronizan los procesos de la cadena, y en consecuencia garantizan el flujo idóneo de la mercancía hasta las bodegas de consumo.

El modelo de inventarios propuesto se establece por una planeación integral que tiene en cuenta las variaciones de los tiempos de despacho, tiempos de nacionalización y tiempos de recepción de estampillas; garantizando un cubrimiento analítico completo de los procesos de la cadena de suministros y de las restricciones financieras existentes; y de esta manera asegurando el abastecimiento requerido de las bodegas, en el momento indicado.

La planeación del modelo propuesto establecida en gestionar los procesos de emisión de órdenes de compra, nacionalización y distribución de la mercancía de acuerdo a los requerimientos de las bodegas de consumo, garantiza la comercialización de la mercancía, y en consecuencia el flujo idóneo de los productos por la cadena de suministros, mejorando el desempeño operacional de la empresa.

El método de pronóstico escogido muestra su alta efectividad en comparación con el método actual, al reducir en promedio el valor del MAD en 43 cajas, y ubicar los

valores de la señal de rastreo del 92% de las referencias dentro de los límites de control. De esta manera, el método de pronóstico propuesto incrementa la efectividad del método actual y se ajusta a las características de la demanda.

El modelo de inventarios propuesto se ajusta efectivamente a la variabilidad de la demanda y garantiza un abastecimiento satisfactorio a los clientes, al definir un inventario de seguridad calculado con el análisis de las variaciones de la demanda y un nivel de servicio a los clientes establecido en 95%.

Los resultados de la prueba piloto, muestra que el indicador de demanda insatisfecha pasó de registrar 11.300 cajas en el modelo actual, a 2.006 cajas en el modelo propuesto. Esto representa una reducción del 82% de este indicador, afirmando los beneficios de la aplicación del modelo propuesto.

El modelo de inventarios propuesto es económicamente viable al generar un ingreso adicional por ventas de \$ 2.030.376.156 pesos, en comparación de los costos incurridos de \$ 715.188.401 pesos, durante el período analizado de la prueba piloto. La relación 120 beneficio - costo, calculada de 2,94 justifica su rentabilidad, y en consecuencia su implantación será beneficiosa para la situación actual de la empresa.

Los formatos de compras y de nacionalización propuestos realizan sus cálculos automáticamente, proporcionando eficiencia en el proceso y confiabilidad en los resultados. Su diseño de fácil lectura y entendimiento, evita que se cometan errores en la aplicación de las políticas definidas.

La diferencia de la periodicidad del desembolso de los pagos y recaudo de las ventas es una situación común en las empresas. El sistema de operación y gestión propuesta contempla estas condiciones en su modelación, estableciendo que la planeación se ajuste a las restricciones determinadas y garantice una mejora integral de la situación de la empresa en el futuro.

La comunicación entre las áreas de la empresa es fundamental para concretar una planeación que satisfaga las condiciones particulares, y en conjunto establezca un

proceso de toma de decisiones integral, enfocadas hacia el objetivo último de generar ganancias.

La propuesta de implantación del modelo mediante la definición de los indicadores de gestión propuestos, le permite a la empresa evaluar el desempeño del modelo, y analizar, controlar y hacer seguimiento a sus resultados.

Danette Barrascout De Leon, (2005) *Administración de la cadena de abastecimiento interna en una compañía transnacional dedicada a la fabricación y comercialización de cereales listos para consumir*, Universidad de San Carlos de Guatemala, Licenciado en Administración.

La compañía no ha realizado un estudio integral de la cadena de abastecimiento, solamente se ha llegado a analizar y encontrar soluciones a nivel de planta.

La descoordinación entre la cadena de la demanda y la de abastecimiento llega a afectar el manejo de tiempos en todos los eslabones de la cadena interna de la Compañía Transnacional y no poder obtener una administración eficaz.

En la administración de los proveedores, el método que la compañía utiliza es el de proveedor único manteniendo la relación ganar – ganar.

La administración de la cadena de abastecimiento interna de la compañía, está liderada por el Supply Chain Manager (Gerente de la Cadena de Abastecimiento), esta unidad no está involucrada el área de mercadeo y ventas para la planificación.

Uno de los efectos que surgen en la dinámica de la cadena de abastecimiento interna de la Compañía Transnacional, es la comunicación limitada entre los demás departamentos, lo que llega a disminuir el rendimiento de la cadena.

La Compañía Transnacional, no ha medido el tiempo de tolerancia del cliente minorista, solamente se ha medido el del mayorista.

En la realización de los análisis tanto de costos, manejo de inventarios, del servicio al cliente, entre otros, la compañía no ha tomado en cuenta las actividades que agregan valor y las que no lo agregan en la cadena de abastecimiento interna.

La Compañía Transnacional, cuenta con planes de contingencia, los cuales son utilizados como planes de verificación.

Wladimir David Sierra Matuano, (2012), *Propuesta de mejoramientos para el control de inventario aplicado a la empresa Vanidades s.a.*, Universidad Central del Ecuador Quito, Ecuador, Colegiatura de Contabilidad.

La empresa Vanidades no cuenta con una adecuada segregación de funciones, por lo que varias actividades se concentran centralizadas en pocas personas e impiden que estas se desarrollen plenamente en las tareas asignadas al departamento que trabajan.

El departamento de contabilidad no cuenta con el suficiente personal para el desarrollo de las funciones y responsabilidades asignadas a él, lo que provoca deficiencia en los controles internos.

El espacio físico de la empresa es insuficiente lo cual provoca bodega y producción no puedan realizar sus funciones de forma efectiva y una toma física de los inventarios con mayor frecuencia.

Con el análisis realizado al área de bodegas se logró determinar que esta sección representa una debilidad para la empresa debido a las falencias detectadas en cada uno de los procesos de adquisiciones, despacho de ventas, y toma física del inventario, las cuales generan una información contable financiera poco confiable.

La gerencia general no brinda el apoyo suficiente en recursos económicos, humanos, tecnológicos al área de producción lo que provoca falencias en el desarrollo de sus actividades.

El personal de producción y bodegas no cuenta con una capacitación oportuna sobre todas las actividades que desempeñara y el papel importante que cumplen en la organización.

No existen procesos definidos en el área de comercialización, bodegas y producción para el arreglo de productos devueltos por los clientes lo que provoca en ocasiona pérdidas del mismo.

El departamento de comercialización no hay una preocupación sobre el estado de satisfacción que obtiene el cliente y en especial el consumidor final de las prendas lo que ocasionaría la pérdida del cliente para futuros contratos.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Bases teóricas de la variable independiente

2.2.1.1. Control interno

R. Claros., O. León. (2012), respecto sobre el control interno, nos menciona lo siguiente:

El entorno en el cual las entidades públicas o privadas se conducen cambia dramáticamente y a una velocidad impensable hasta hace solo unos años. Los factores sociales y económicos, los avances en la tecnología y la creciente competencia global, entre empresas y países, son algunos ejemplos de estos cambios. Con cada nuevo acontecimiento, la gerencia se enfrenta con retos mayores a lograr objetivos, controlar costos, administrar la liquidez y lograr una ventaja competitiva, (p.23).

El control interno es el procedimiento fundamental que está presente en toda organización sea pública o privada de manera eficiente ayuda a priorizar todas las actividades que se llevan a cabo de forma coordinada para hacer una gestión eficiente y a la vez mejorarla constantemente optimizando los procesos de gestión y hacer un control de calidad efectivo y llegar a los objetivos trazados.

J. R. Valencia, (2012:67), “La revisión y evaluación de las operaciones de una empresa de cierta magnitud son confiadas a una unidad especializada denominada unidad de auditoria administrativa. Esta técnica es en forma interna, una de las herramientas de control superior de origen más reciente”.

El control interno siempre está presente en toda gestión de la organización y es de suma importancia para ver si se están llevando a cabo las actividades de la entidad en forma satisfactoria para el cumplimiento de los objetivos.

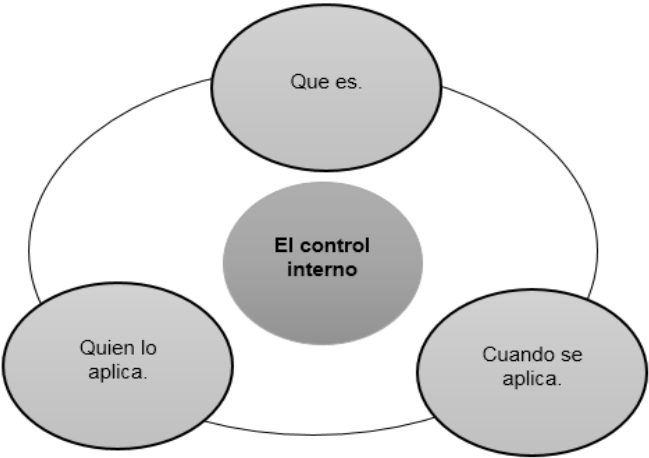
Todo proceso de control interno esta finalmente conllevado por medio de la toma de decisiones que es cuando se ejecuta lo evaluado de tal sentido de manera conforme.

J. Meléndez. (2016), respecto sobre el control interno, nos menciona o siguiente:

Desde hace varias décadas la gerencia moderna ha implementado nuevas formas para mejorar los controles en las empresas del sector privado. Ello es importante tener en cuenta, por cuanto el control interno tiene una vinculación directa con el curso que debe mantener la empresa hacia el logro de sus objetivos y metas. El control interno no puede existir si previamente no existen objetivos, metas e indicadores de rendimiento. (P.20)

Figura 1

El control interno



Fuente: R. Claros., O. León, (2012:24)

J. Rodríguez. (2009), respecto sobre el control interno, nos refiere lo siguiente:

El control es vital para el funcionamiento de las organizaciones como un sistema, de acuerdo con el principio de la retroalimentación. Los más significativos de las decisiones consiste en actuar sobre comportamientos determinados a fin de reducir alguna desviación percibida; gracias a ello es posible mantener una adecuada función de dirección y por tanto, lograr objetivos. Los conceptos por los que el control ha pasado en este sentido, definen en cierta manera la evolución del concepto comprende un sistema actuador sobre su medio y sobre su propia estructura, ajustando en ambas situaciones un esfuerzo que loga a ambos en la relación. (P.25)

Si no se conocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica, así como minimizar la ocurrencia de sorpresas en el curso de las operaciones. En esta sección se discute el concepto de control interno en el marco de una gerencia moderna, así como su importancia en el desarrollo de las labores de auditoría.

2.2.1.2. Evaluación del control interno

R. Claros., (2012), respecto sobre la evaluación y riesgo de control interno, nos menciona lo siguiente:

La evaluación y el riesgo del control interno, ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos, relevantes al punto hasta en el cual, en control vigente los neutraliza. Se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a nivel de la organización, interno y externo, como de la actividad. (P.31)

R. Claros., O. León., (2012), respecto sobre el control interno, nos menciona lo siguiente:

Un acercamiento estratégico a la identificación de riesgos depende la identificación de los riesgos que amenazan, los objetivos claves organizacionales. Los riesgos relevantes a estos objetivos deben ser considerados y evaluados. Resultando a una pequeña cantidad de riesgo. Es necesario adoptar herramientas apropiadas para la identificación del riesgo. Dos de las herramientas comúnmente utilizadas son propiciar una revisión de riesgo y una autoevaluación de riesgo. (P.32)

R. Claros., O. León, (2012), respecto sobre el control interno, nos menciona lo siguiente:

El resultado de las acciones anteriormente mencionadas es un mapa de riesgo para la organización. Habiendo desarrollado un mapa de riesgo, la organización puede en tonces considerar las respuestas apropiadas. Las respuestas de riesgos pueden ser divididas, en categorías. En algunos casos, el riesgo puede ser transferido, tolerado o eliminado. De cualquier modo, en la mayor parte de los casos, el riesgo tendrá que ser administrado y en lo necesario implantar y mantener un sistema efectivo de control interno. (P.33)

R. Claros, (2012), respecto sobre la evaluación y riesgo de control interno, nos menciona lo siguiente:

La evaluación de riesgo permite a una entidad considerar el grado de amplitud de los eventos potenciales que impactaran en el logro de los objetivos. La gerencia debe evaluar estos acontecimientos a partir de dos perspectivas probabilidad e impacto positivos y negativos de los eventos potenciales deben ser evaluados individualmente o por categoría sean su impacto a través de la entidad. Los riesgos se evalúan sobre una base inherente y residual. Se aplica a veces en relación, con una actividad puntual, en el contexto de la gestión de riesgo de la entidad, su componente con esa misma denominación constituye una misma línea alterna de entidades. (P.135)

J. Rodríguez. (2009), respecto sobre evaluación y riesgo de control interno, nos refiere lo siguiente:

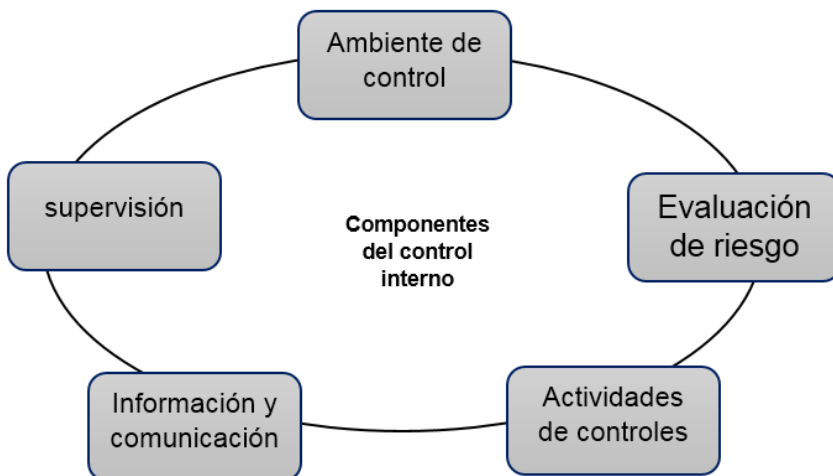
La aplicación del principio de control preventivo ha dado lugar a diferentes acciones en varias direcciones; entre las más efectivas ha sido el mejoramiento de los programas encaminados a la evaluación individual de los administradores. Un primer aspecto consiste en practicar una evaluación del desempeño en comparación con la norma o estándar de fijar y cumplir objetivos comprobables. Un segundo aspecto esencial de este proceso, que solo se realiza una pequeña escala, es la evaluación de los gerentes en su papel de administradores. (P.37)

J. Rodríguez. (2009), respecto sobre evaluación y riesgo de control interno, nos refiere lo siguiente:

Establecer controles involucra un marco de incertidumbre en cuanto a los resultados finales. Debido a esa incertidumbre, la administración ha llegado a la conclusión de que conviene efectuar revisiones periódicas de los diversos controles. Cualquiera sea el tipo de organización, los procedimientos y funciones básicas deberán someterse a continuas revisiones y evaluaciones, porque las deficiencias localizadas en la política, procedimientos, estructuras orgánicas y controles que pueden provocar fuertes pérdidas. (P.38)

Figura 2

Componentes del control interno



Fuente: R. Claros., O. León. (2012:27)

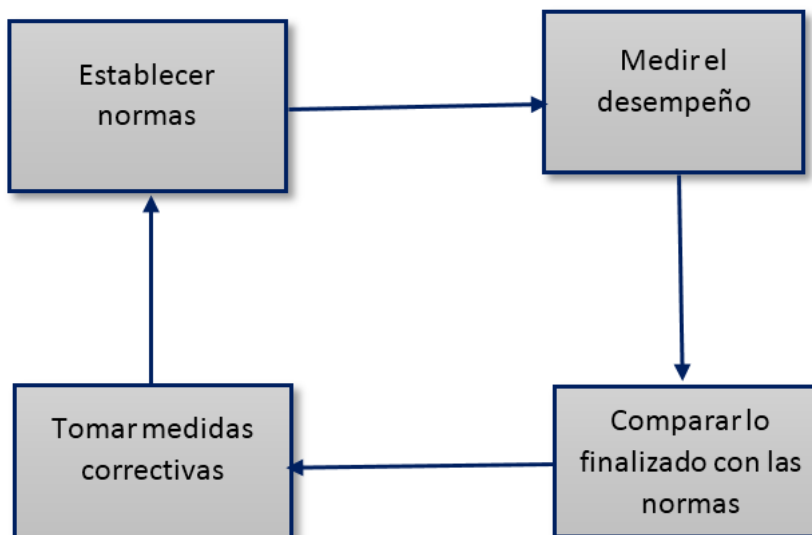
2.2.1.3. Actividades de control

R. Claros., (2012), respecto sobre, las actividades de control, nos menciona lo siguiente:

Las actividades de control, están constituidos por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada uno de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad. (P.34)

Figura 3

Proceso de control



Fuente: J. Valencia, (2012:27)

R. Claros. (2012), respecto sobre, las actividades de control, nos menciona lo siguiente:

La autorización y ejecución de transacciones y eventos deben ser hechas solo por personas, que están dentro del rango de autoridad. La autorización es el principal medio para asegurar que solo transacciones y eventos validos sean iniciados según las intenciones de la gerencia. Los procedimientos de autorización, tienen que ser documentados y claramente comunicados a los gerentes y empleados, deben incluir condiciones específicas y términos bajo los cuales se pueden hacer las autorizaciones. (P.35)

M. Torres, (2016), respecto sobre las actividades de control, nos menciona lo siguiente:

Es un proceso que lleva a cabo el Consejo de Administración, la dirección y los demás miembros de una entidad, con el objetivo de proporcionar un grado razonable de confianza en la consecución de objetivos en los siguientes ámbitos o categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas aplicables, (p.40).

La implantación y mantenimiento de un sistema de control interno es responsabilidad de la dirección de la entidad, que debe someterlo a una continua supervisión para determinar que funciona según está prescrito en el manual de procedimientos administrativo.

J. Valencia, (2012:96).” Todo funcionario o ejecutivo dedica la mayor parte de su tiempo a prever y resolver problemas, si desea obtener el óptimo resultado de su esfuerzo, debe administrar por excepción., es decir debe enfocar su actividad solo a la resolución de aquellos problemas cuya importancia así lo ameriten”.

Es clara la definición del desarrollo de actividades que en cumplimiento se encarguen de manera ordenada y coordinada de los casos para que den soluciones y se resuelvan en conformidad.

R. Claros. (2012), respecto sobre, las actividades de control, nos menciona lo siguiente:

Los sistemas de información y comunicación: a través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información con base de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y el control interno institucional. (P.44)

R. Claros. (2012), respecto sobre, actividades de control interno, nos menciona lo siguiente:

Las actividades de control, son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la gerencia ante los riesgos. Las actividades de control tienen lugar a través de la organización, a todos los niveles en todas las funciones. La gerencia de riesgo del control generalmente es establecida, generalmente para asegurar, que las respuestas a los riesgos se lleven a cabo de modo adecuado, con respecto a cierto objetivo de negocios. Controles preventivos, diseñados para limitar la posibilidad de materialización de un riesgo y de un evento inestable observado. Controles directivos, diseñados para asegurar que un resultado particular este siendo alcanzado, son importantes particularmente cuando un evento es crítico. Controles defectivos, diseñados para identificar, si hay resultados indeseables han ocurrido. Controles correctivos, diseñados para corregir los resultados indeseables que se han observado. Podrían también significar una eventualidad, para el logro de la recuperación de fondos de la utilidad contra la pérdida. (P.139)

El mercado es la función encargada de trasladar el bien o servicio de donde se produce a donde se consume, incluye actividades anteriores y posteriores al consumo. La constante y reciente dinámica de las empresas modernas se manifiestan, en constante mejoras de los bienes y servicios, en técnicas de fabricación y en la estrategia para penetrar un mercado de consumo cada vez más complejo, amplio y competitivo. Por ellos es básico la función del mercado, las fuentes básicas que deben manejar. (P.89)

Se puede hacer planeación de actividades, diseñarse una estructura organizacional integrar los recursos necesarios, dirigir y motivar a los empleados. No obstante, no hay seguridad de que las actividades se relacionen conforme lo planeado y que los objetivos estén, de hecho, siendo alcanzados. Por tanto, el control es importante, porque es el eslabón final en el proceso de administración, deben verificarse todas las actividades, para asegurar que se realiza de acuerdo con lo planeado y cuando hay desviaciones significativas, tomar las medidas necesarias para corregirlas. (P.93)

Es de gran importancia por el ingreso y estado de la información decepcionada obteniendo reportes de estado que sirven para coordinación y regularicen según lo que se requiera.

2.2.1.4. Información y comunicación

La información y comunicación, es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funcionarios y responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica u oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos. La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores, permitiendo asumir las responsabilidades individuales. La comunicación debe elevar la conciencia sobre la importancia y la relevancia de un control interno efectivo, comunicar la tolerancia al riesgo de la entidad, y hacer que el personal este consciente de su rol y responsabilidades al efectuar y apoyar los componentes de control interno. (P.39)

La información se necesita a todos los niveles de la organización, para tener un control interno efectivo y lograr los objetivos de la entidad. Por tal motivo un conjunto de información pertinente, confiable y relevante debe ser identificado, capturado y comunicado en la forma y periodo de tiempo que permita que la gente lleve a cabo su control interno y sus otras responsabilidades. Una precondition para

que la información sea confiable y relevante es el archivo oportuno y correcta clasificación de los hechos y las transacciones. (P.41)

La gestión de riesgo requiere específicamente que una entidad capture una amplia gama de formación para alcanzar los objetivos del control interno, por ejemplo; la focalización en los objetivos estratégicos, requiere como resultado amplia formación de salida. Además, la utilización que se le da a estos datos es levemente diferente. Los datos históricos permiten que la entidad mantenga su funcionamiento actual de acorde con sus objetivos, planes y expectativas, que facilitan una alerta temprana de eventos. (P.140)

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Estos sistemas deben proporcionar información al personal adecuado, para que puedan llevar a cabo sus responsabilidades de reporte y de cumplimiento. La comunicación también debe tener lugar en un sentido más amplio, diseminado la cultura corporativa, ocupándose de expectativas, cubriendo la responsabilidad de los individuos y grupos, así como otras materias relevantes. (P.140)

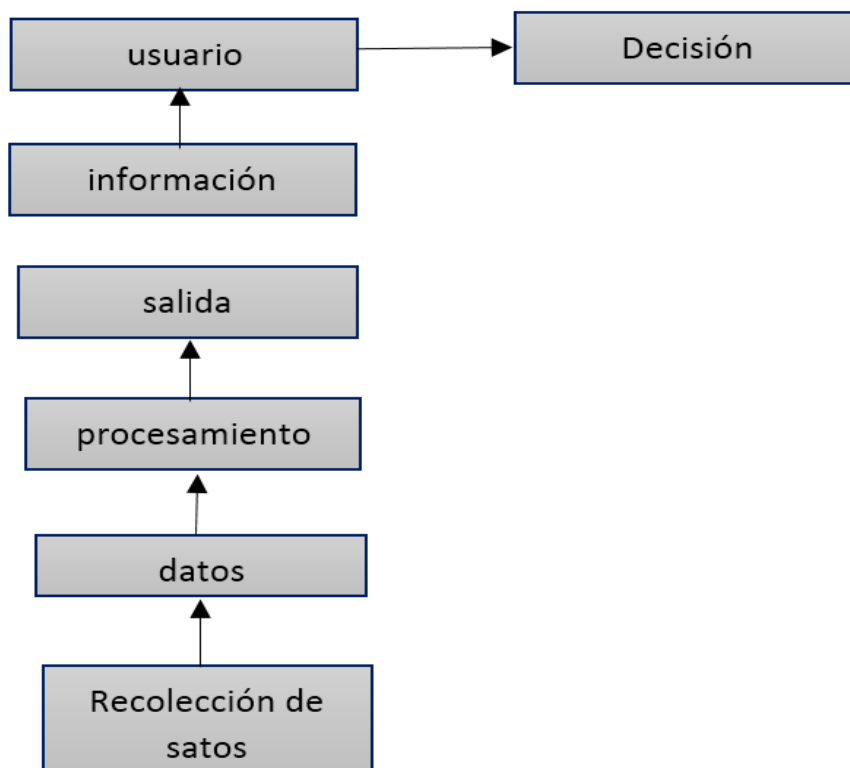
J. Rodríguez. (2009), respecto sobre información y comunicación, nos refiere lo siguiente:

El proceso de desarrollar información comienza con la colección de algún tipo de hechos o estadística, denominados datos: una vez colectados, los datos son analizados de alguna manera. Las definiciones anteriores ponen en relieve, el hecho de que los datos deben ser procesados de alguna forma de decisiones administrativas, lo cual determina a su vez, que actividades serán ejecutadas dentro de la organización, y esto a la vez determina el éxito o fracaso de la organización. (P.151)

La información se concibe como elemento necesario para que la dirección superior de la empresa pueda actuar; solo gracias a que el administrador conoce todo en cuanto de significado ocurre y da a conocer sus decisiones, es posible mantener el principio de la coordinación y el sistema organizacional administrador en su conjunto como un todo. (P.160)

Figura 4

Información y comunicación



Fuente: J. Rodríguez, (2012:145)

2.2.1.5. Supervisión y monitoreo

R. Claros. (2012), respecto sobre, supervisión y monitoreo, nos menciona lo siguiente:

La supervisión y monitoreo, corresponde a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas, donde los miembros están en desarrollo, a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios interno y

externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar. (P.42)

Las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectan a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas, a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondiente. Según el impacto de las deficiencias, los destinatarios de la información pueden ser tanto las personas responsables de la función o actividad implicada como las autoridades superiores. (P.43).

J. R. Valencia, (2012:38). Como ha quedado dicho, no es únicamente necesario el diseño de una buena organización, sino también la vigilancia constante para que el personal desarrolle los procedimientos a su cargo, de acuerdo con los planes de la organización. La supervisión se ejerce en diferentes niveles, por diferentes funcionarios y empleados y en formas directa e indirecta.

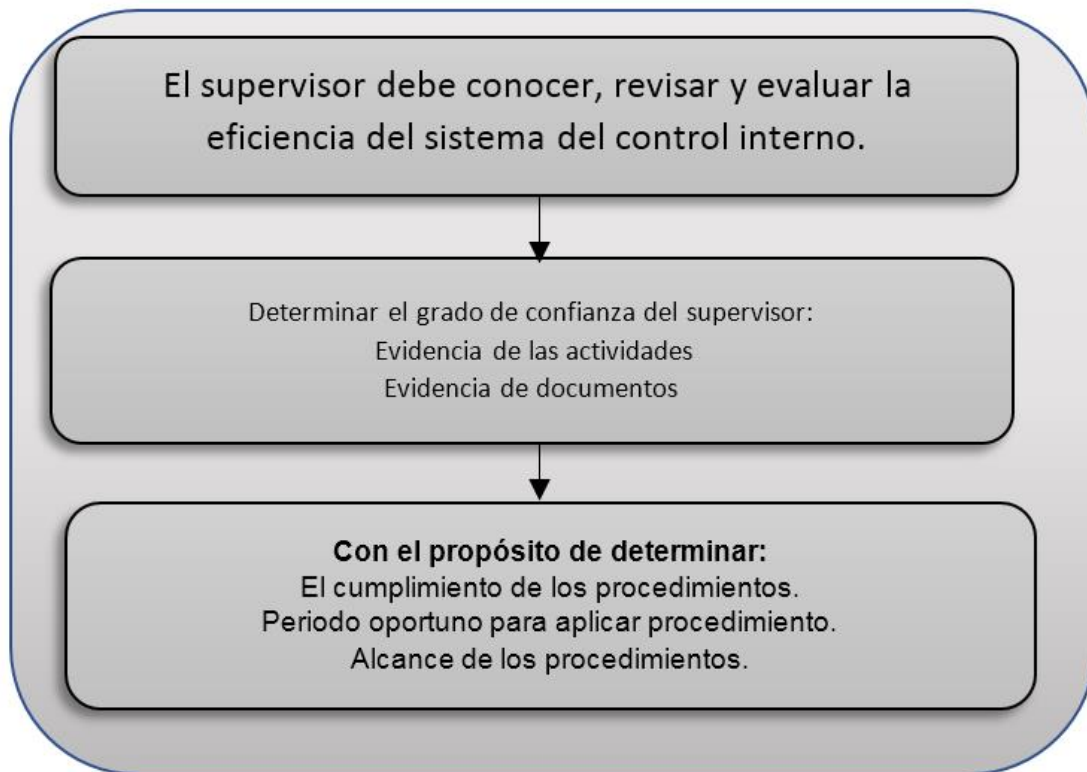
La gestión de riesgos de la entidad se monitorea el funcionamiento de sus componentes cada cierto tiempo, lo que se puede llevar a cabo con actividades de monitoreo, evaluaciones independientes o combinación de ambas técnicas. Las deficiencias en la gestión de riesgos de la entidad necesitan ser divulgadas a un nivel apropiado, reportando los temas más importantes, a la alta dirección y gerencia para que la entidad mejore sus procesos. (P.141)

J. Rodríguez. (2009), respecto sobre supervisión y monitoreo, nos refiere lo siguiente:

Este apartado trata de determinar al responsable que debe reportar esta unidad orgánica; puesto que este departamento depende de la gerencia de finanzas, de la planeación y desarrollo, de la general, etc. Lo que demuestra que posee una importancia tal que pueda depender de ejecutivos con alto niveles superiores. (P.74)

Figura 5

Supervisión y monitoreo



Fuente: J. Rodríguez. (2009:212)

Una auditoría administrativa es, esencialmente, un diagnóstico basado en un examen y evaluación llevado a cabo por un profesional de la administración con el objeto de determinar si la administración es practicada correctamente. Su propósito es comprobar todas las funciones administrativas y las áreas funcionales y factores externos para confirmar una correcta práctica de estas y determinar el grado de efectividad, identificar las oportunidades para mejorar y formular recomendaciones prácticas para aprovechar tales oportunidades. (P.180)

La auditoría es una función independiente de evaluación establecido dentro de un organismo social para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la misma organización. Aplicando el concepto general, la auditoría es el examen crítico, sistemático o detallado de un sistema de información de un organismo social, realizado por un experto (auditor) sin vínculos laborales con este, aplicando técnicas

específicas], con el propósito de emitir una opinión independiente sobre la manera en que opera el sistema organizacional. (P.186)

Está destinado al mejoramiento de la calidad y eficiencia de la institución mediante el asesoramiento, la promoción y la evaluación del proceso administrativo.

2.2.2. Bases teóricas de la variable dependiente

2.2.2.1. Proceso logístico

R. Ballou, (2004), respecto sobre el proceso logístico, nos señala lo siguiente:

La logística y la cadena de suministro es un conjunto de actividades funciones (transporte, control de inventarios, etc.) que se repiten muchas veces a lo largo del canal de flujo, mediante las cuales la materia prima se convierte en productos terminados y se añade, valor para el consumidor. Dados que las fuentes de materias primas, las fábricas y los puntos de venta normalmente no están ubicados en los mismos lugares y el canal de flujo representa una secuencia de pasos. Entonces las actividades del proceso logístico, se repiten más cuando los productos, se usan y reciclan en sentido inverso. (P.7)

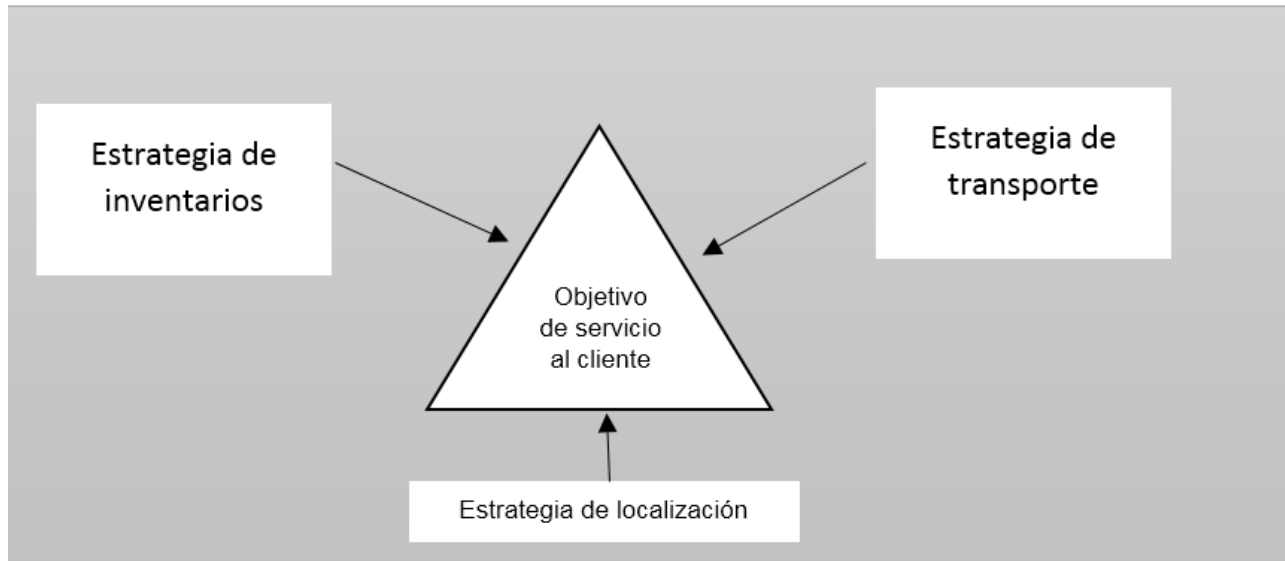
El negocio en la cadena de suministro de la logística, es sumamente importante, ya que permitirá tener mejores controles en lo que corresponde a los suministros de los materiales de la organización, de esta manera tener efectos positivos en las finanzas de la empresa, así mismo el manejo adecuado del marketing y producción de la empresa.

Estrategia y planeación logística y la cadena de suministro

R. Ballou, (2004:03), “Trata de responder las preguntas que, cuando, y como, tienen lugar en distintos niveles estratégicos, tácticos y operativos”.

Figura 6

Proceso logístico



Fuente: R. Ballou, (2004:29),

M. Rojas., E. Guisao. Y J. Cano. (2011), respecto sobre las estrategias y planeación logística y la cadena de suministro, nos menciona lo siguiente:

Es la aplicación de la producción y el comercio para describir la extensa variedad de actividades relacionadas con el movimiento de los productos terminado desde el final de la fabricación hasta que el consumidor y que, ocasionalmente, incluye el traslado de materias primas desde las fuentes de suministro hasta las líneas de producción. Es la estructura formado por las partes que intervienen en el proceso del intercambio competitivo, es decir, los productos, los intermediarios, consumidores y compradores. (P.118)

Las instalaciones de la empresa deben estar debidamente repartidos de manera proporcional, de acuerdo a lo que corresponde según su ámbito de cada área, y debidamente señalados bajo estrictos estándares y medidas de seguridad y reglamento interno de la empresa.

Definición sobre el servicio al cliente

R. Ballou, (2004:92), "El servicio al cliente es una variable fundamental, que puede tener impacto importante en la creación de demanda y para mantener la lealtad del cliente".

" El servicio al cliente es una responsabilidad de departamentos de marketing de ventas. La logística se clásico por encima de los precios de producto".(P.03)

Procesamiento de pedido

"El procesamiento de pedido está representado por el número de actividades incluidas en el ciclo de pedido del cliente".(P.131)

El debido procedimiento para poder realizar el pedido de los productos, es de gran importante para la empresa, ya que, de esta manera, podremos tener un debido proceso que haga posible la llegada de los productos hacia el cliente final, y así mismo satisfaga las necesidades del cliente.

"El sistema de procesamiento de pedidos que diseñan para interactuar directamente con los consumidores finales se basara en niveles elevados de servicio al cliente".(P.139)

M. Rojas. (2011), respecto sobre las estrategias y planeación logística y la cadena de suministro, nos menciona lo siguiente:

Es el conjunto de actividades involucradas en el traslado de bienes, materias primas, insumos o productos terminados desde el punto de origen del país exportador hasta el lugar de consumo, venta o futura transformación del país importador. La DFI consta de dos etapas, la primera consiste en establecer el tipo y la naturaleza de la carga, y la segunda consiste en determinar la preparación que requiere la carga para el transporte. (P.120)

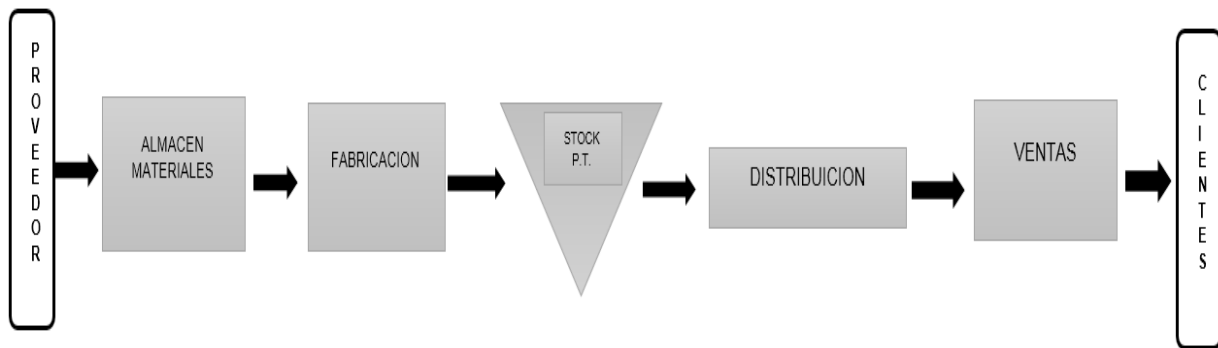
Los productos que se comercializan al exterior tienen que atravesar tres trayectos geográficos distintos que son: el país exportador, el tránsito internacional y el país importador, para esto se requiere un tipo de embalaje diferente del utilizado

cuando los embarques se mueven dentro de un solo país. Para la comercialización se usan diferentes modos de transporte lo cual implica cierto riesgo que pueden ocasionar pérdidas, daños y demoras. (P.121)

La implementación de un sistema para poder hacer posible el pedido de los clientes de manera eficiente, implementando de programas de control de suministro, para realizar seguimiento a los pedidos de los clientes y que se cumpla de manera estricta las fechas establecidas.

Figura 7

Secuencia logística



Fuente: J. Anaya. (2011:23)

Sistema logístico de información

R. Ballou, (2004:146), "Un sistema logístico de información puede describir en términos de su funcionalidad y de su operación interna".

2.2.2.2. Estrategias de transporte

R. Ballou, (2004), respecto sobre las estrategias de transporte, nos menciona lo siguiente:

Específicamente un sistema más eficiente y económico de transporte contribuye a una mayor competencia en el mercado, a mayores economías de escala en la

producción y a la reducción de precios de bienes. El transporte es la creación de nivel alto de actividad económica. Es típico de la nación en desarrollo que la producción y el consumo tenga lugar en un sitio cercano, que mucha de la fuerza de trabajo participe en varios sectores de actividades, el transporte a bajo costo, da la oportunidad de disponibilidad inmediata, ya que dinamiza la estructura económica. (P.165)

La implementación de los sistemas de transporte, es de suma importancia para todas las organizaciones en todos los niveles, en lo que corresponde a proceso logístico, de esta manera podrá tener abastecido su sistema de stock, utilizando un medio de transporte eficiente y eficaz, que garanticen las operaciones de las organizaciones.

“Es el volumen más grande proporcionado por estos mercados que se pueden hacer uso más intenso de las instalaciones productivas, y en consecuencia la especialización de la mano de obra”. (P.166)

J. Anaya. (2011), respecto sobre, las estrategias de transporte y la cadena de suministro, nos menciona lo siguiente:

La función de transporte se ocupa de todas las actividades relacionadas directa o indirectamente con la necesidad de situar las mercancías en los puntos de destino correspondiente, de acuerdo con unos condicionantes de seguridad, servicio y coste. En tal sentido definiremos el transporte como toda actividad encaminada a trasladar el producto desde su punto de origen (almacenamiento) hasta el lugar de destino; obviamente, es una función de extrema importancia dentro del mundo de la distribución, ya que en el están involucrados aspectos básicos de la, calidad del servicio, costes e inversiones de capital; rapidez y puntualidad en la entrega, fiabilidad en las fechas prometidas y seguridad e higiene en el transporte. (P. 119)

Tiempo de tránsito y variabilidad

R. Ballou, (2004:16), “El tiempo de entrega (transito) se refiere por lo general al tiempo promedio de entrega que lo toma un envío desplazarse desde su punto de origen a su destino”.

“Esto contrasta con el uso de un intermediario de transportación, como el agente transportista, quien vende servicio de transportación, por lo general no posee capacidad de desplazamiento de transporte de línea”. (P.171)

Ferrocarril

“El ferrocarril es una empresa de transporte de larga distancia y baja velocidad para materia primas”. (P.171)

M. Rojas. (2011), respecto sobre las estrategias y planeación logística y la cadena de suministro, nos menciona lo siguiente:

Se caracteriza por sus costos fijos y variables relativamente bajos. El cargue, descargue, facturación y cobro, y el traslado de gran cantidad de productos e multitud de despacho por tren, encarecen los costos en el terminal. El aumento creciente del volumen, y su efecto sobre la reducción de los costos en el terminal, se refleja en algunas economías de escala. (P.125)

J. Anaya. (2011), respecto sobre, las estrategias de transporte y la cadena de suministro, nos menciona lo siguiente:

En principio, el transporte por ferrocarril nos ofrece un sistema relativamente rápido de transporte (unos 80 Kms/h), con una fiabilidad buena a un coste medio/bajo; sin embargo, ofrece una serie de limitaciones, debido a la necesidad de hacer transbordo de la mercancía, sobre todo en España, que hace el que aun su utilización no haya sido muy generalizada. (P.122)

Camión

R. Ballou, (2004:172), “El transporte de camión es un servicio de transportes de productos semiterminados”.

J. Anaya. (2011), respecto sobre, las estrategias de transporte, nos menciona lo siguiente:

El transporte de carga es uno de los elementos vitales de la apertura económica y globalización que se están desarrollando en nuestro país y se ha convertido en un factor clave del éxito para las empresas en función de la colocación oportunas de sus mercancías de los mercados internos y externos; adicionalmente, constituyen casi el 50% de los costos logísticos de una empresa. (P.122)

El transporte por carretera, la principal ventaja se deriva de la utilización de una infraestructura vías universal, donde prácticamente se puede acceder a cualquier punto desde el origen de la carga sin necesidad de efectuar transbordo, lo que hace que, para la distribución nacional, sea el sistema más generalizado; por otra parte, su utilización permite una gran versatilidad, pudiendo utilizar como medio desde un simple ciclomotor hasta camiones de gran tonelaje. (P.121)

M. Rojas. (2011), respecto sobre las estrategias y planeación logística y la cadena de suministro, nos menciona lo siguiente:

Avión

R. Ballou, (2004:173), "El transporte aéreo a sido considerado por un mayor número de consignatario para servicios regulares, aunque las tarifas aéreas exceden dos veces, lo del transporte por camino".

J. Anaya. (2011), respecto sobre, las estrategias de transporte y la cadena de suministro, nos menciona lo siguiente:

La rapidez en él envió, junto con la fiabilidad con el sistema, hace que este modo de transporte sea ideal en aquellos casos en los cuales la urgencia tiene un calor importante; imaginemos, por ejemplo, en el caso de la entrega de una pieza de cambio, sin lo cual no puede funcionar un determinado motor, etc. (P.122)

M. Rojas. (2011), respecto sobre las estrategias y planeación logística y la cadena de suministro, nos menciona lo siguiente:

Es un modo diseñado inicialmente para prestar servicios a viajeros. El transporte de mercancías en el transporte aéreo se realiza principalmente utilizando

parte de la bodega de los aviones de pasajeros. El modo aéreo asume un volumen reducido del tráfico internacional de mercancía, aunque de un alto valor añadido. El segmento del transporte urgente de mercancías (Courier) se ha desarrollado especialmente utilizando aviones construido para el transporte de carga, aviones cargueros. (P.124)

Transporte internacional

R. Ballou, (2004:180), “Este transporte ha permitido que las compañías locales tomen ventajas en diferencias en tarifas de mano de obra en el mundo, para conseguir materias primas en el mundo, que se encuentran geográficamente dispersas”.

R. Ballou, (2004:184), “Es el precio de la logística que debe pagar por los servicios, debido a que el servicio tiene distintas características de costos”.

M. Rojas. (2011), respecto sobre las estrategias y planeación logística y la cadena de suministro, nos menciona lo siguiente:

El transporte portuario es el efectuado por buques es el medio de transporte de mercancías más antiguos, lo que hace que se presente unos usos y reglamentaciones muy diferentes a la de los demás medios de transporte. La mayoría del transporte marítimo se realizan sobre barcos. Es el traslado, ya sea de pasajeros o productos, a través de embarcaciones. Es de gran importancia en el tráfico internacional, por ser un medio que permite desarrollar el comercio exterior en gran escala y a un costo relativamente bajo. (P.123)

R. Ballou, (2004:185), “Son aquellas tarifas razonables de transportes, son aquellas que siguen los costos de producir el servicio, que pueden ser fijo o variables”.

Tarifa de transporte en línea

R. Ballou, (2004:193), “Las tarifas de transporte en líneas se refieren a los cargos incurridos entre los terminales de origen y destino, o puerta a puerta en el caso de servicio de transporte”.

R. Ballou, (2004:205), “Los servicios especiales por los cuales asignan cargos extras, son cargos que pueden estar incluidos en las tarifas de transporte en línea, pueden añadirse factura por debajo o arriba de los cobros de transporte en línea”.

Documentación

R. Ballou, (2004:212), “Son tres tipos de documentos básicos en la transportación nacional: conocimiento de embarque, factura de transporte y reclamación de carga”.

Reclamos por pérdidas, daños y retrasos

R. Ballou, (2004:213), “El transportista en general, tiene la responsabilidad de desplazar la carga, con rapidez y sin dañarlo y tener pleno conocimiento técnico y teórico de embarque”.

2.2.2.3. Estrategias de inventarios

R. Ballou, (2004:287), “Los pronósticos son de vital importancia, son datos de entrada para la planeación y control de todas las áreas funcionales, incluyendo logística, marketing, producción y finanzas”.

J. Anaya. (2011), respecto sobre, estrategia de inventarios, nos menciona lo siguiente:

Es toda acumulación de bienes y mercancías que se mantiene a lo largo de la cadena logística; así podemos referirnos al inventario de materiales en fabrica, producto semi-terminado en curso de fabricación o bien inventarios en almacén de productos terminados o de maquinaria en un determinado taller. Sin embargo, cuando hablamos de stocks nos referimos necesariamente a aquellas mercancías que de una forma consiente hemos elaborado y almacenado. (P.155)

Demanda especial versus demanda temporal

R. Ballou, (2004:287), “Se refiere a los niveles de demandas comunes de los pronósticos, teniendo como resultado el crecimiento o declinación los índices de ventas, según el patrón de demanda”.

R. Ballou, (2004:291), "Son dispuestos en tres grupos: cualitativos, de proyección histórico y causales. Cada cumple funciones diferentes de acuerdo a las características".

R. Ballou, (2004:291), "Los métodos cualitativos utilizan el juicio, la intuición, las encuestas o técnicas comparativas para generar estimaciones cuantitativas acerca del futuro".

J. Anaya. (2011), respecto sobre, estrategia de inventarios, nos menciona lo siguiente:

En este punto es tener claro que el mantenimiento de un cierto nivel de stocks, siempre implica unos gastos para la empresa, como analizaremos oportunamente (costes de reposición). Por otro lado, la falta de disponibilidad del producto implica potencialmente una pérdida de venta, y en consecuencia unos menores beneficios que también se pueden evaluar, al margen de otros aspectos intangibles como son la posible pérdida de mercado. Comoquiera que el nivel de stocks es una consecuencia de lo política de aprovisionamiento y el grado de servicio (disponibilidad) deseado. (P.171)

Evaluación de inventarios

R. Ballou, (2004:328), "Los inventarios están presentes en un canal de suministro, aun así, en años recientes, el mantenimiento de inventarios ha sido totalmente criticado como innecesario y antieconómico"

J. Anaya. (2011), respecto sobre, estrategia de inventarios, nos menciona lo siguiente:

Los stocks son un medio, o una meta; el objetivo no es tener un stock cero, sino tener lo suficiente para alcanzar la cota de nivel de servicio, a clientes, que haya sido fijada por la organización de ventas. La experiencia demuestra que, si no se tiene un control suficiente sobre el flujo de mercancías y la información correspondiente a este, las existencias pueden almacenarse de forma inapropiada, en momentos inoportunos y con productos inadecuados. (P.159)

Son los productos que van a satisfacer la llamada, demanda independiente, para así diferenciarlos de las materias primas, componentes o semielaborados, que tienen como destino el proceso de fabricación o ensamblaje. El cálculo, composición y gestión de estos productos forman parte de la llamada, demanda dependiente, integrados dentro del entorno industrial y conceptualmente separados del tema. (P.160)

Como no existe una situación idónea y la demanda nunca será constante y proporcional al tiempo (de hecho, lo que hacemos es tratar una demanda promedio esperada con ciertas variaciones), tenemos que crear un stock de seguridad adicional, para cubrirnos de la contingencia de que la demanda real, sea superior al promedio estadístico establecido en la previsión de ventas durante el periodo de reposición. (P.163)

Mejorar el servicio al cliente

R. Ballou, (2004:328), “Los sistemas de operación quizás no estén diseñados para responder, de manera instantánea, a los requerimientos que los clientes hacen de los productos o servicios”.

R. Ballou, (2004:329), “Aumentar los inventarios tienen costos asociados, su uso puede deducir directamente a los costos de operación de actividades de la cadena de suministro, para así tener un mejor manejo de inventarios”.

Tipo de inventarios

R. Ballou, (2004:330), “Los inventarios pueden clasificarse en cinco partes: inventarios llenos de productos, mantener existencias, las existencias son de manera regular, los inventarios creados como protección y inventarios para mantener el tiempo”.

R. Ballou, (2004:331), “Dado que el manejo de los inventarios no puede efectuarse usando un método de solución único, se necesita clasificar los métodos de algunos grupos más grandes.

Objetivos de los inventarios

R. Ballou, (2004:335), "El manejo de los inventarios implica equilibrar la disponibilidad del producto, por una parte, con los costos suministrados a un nivel determinado de disponibilidad del producto".

R. Ballou, (2004:336), "El principal objetivo de manejo de inventarios es asegurar que el producto esté disponible, en el momento y en las cantidades deseadas".

Control de inventarios por incrementos

R. Ballou, (2004:342), "Otorga bajos niveles de inventarios en los puntos de abastecimientos, debido a su respuesta las condiciones particulares de la demanda y de costos de cada punto de abastecimiento".

R. Ballou, (2004:348), "Son controles avanzados de inventarios por demanda significa que reconoce, que la demanda de tiempo y entrega no se pueden conocer con exactitud.

Inventarios en transito

R. Ballou, (2004:374), "Son inventarios que consisten en existencias en tránsito, que figuran en los equipos de transporte, que se mueven en los puntos donde se mantiene lo inventarios".

R. Ballou, (2004:384), "Con las mejoras de los sistemas corporativos de información, se ha vuelto más practica la creciente de la demanda de los clientes, desde más de una ubicación de abastecimiento".

R. Ballou, (2004:425), "La buena coordinación entre producción, marketing, compras y todas las demás actividades de la cadena de suministro no pueden enfatizar en exceso".

Programación de los suministros

R. Ballou, (2004:427), “La popularidad de los conceptos de justo a tiempo, brindar rápida respuesta y compresión de tiempo destacado a la programación como una actividad muy importante dentro de los canales de suministro”.

R. Ballou, (2004:470), “Hay cuatro razones básicas para usar un espacio de almacenamiento: reducir los costos de producción de transporte, coordinar la oferta y la demanda, ayudar al proceso de producción y ayudar al proceso de marketing”.

Funciones de un sistema de almacenamiento

R. Ballou, (2004:472), “Estas funciones pueden verse cuando rastreamos el flujo de producción del sistema de almacenamiento”.

R. Ballou, (2004:472), “Las instalaciones de almacenamiento se diseñan alrededor de cuatro funciones principales: mantenimiento o pertenencia, consolidación, carga fraccionada y mezcla”.

R. Ballou, (2004:479), “El almacenamiento puede tener lugar bajo una serie de acuerdos financieros y legales. Que con la presente alternativa el encargado de la logística ahora hará lugar a su diseño de sistema logístico”.

Consideración del manejo de materiales

R. Ballou, (2004:486), “Las consideraciones de manejo de materiales son una parte integral de la decisión de espacio de almacenamiento”.

R. Ballou, (2004:493), “Una visión general de los diversos costos del sistema de almacenamiento, se anotan cuatro sistemas diferentes: publico, actualmente arrendado con almacenamiento manual y almacenamiento privado”.

M. Rojas. (2011), respecto sobre las estrategias de inventarios, nos menciona lo siguiente:

Un código de barras es una tecnología de captura de información que permite identificar productos y servicios, cualquiera que sea su origen o destino, mediante un

código alfanumérico, representado por una serie de barras y espacios paralelos, que permite la lectura a través, de un escáner sin error. Existen varios tipos de códigos de barras, de acuerdo con el tipo de empaque que se utilicen. El tipo de código de barras utilizado en unidades de consumo como alimentos, vestuario, ferretería, entre otros productos que adquiere el consumidor final. (P.132)

Planeación para el diseño de operación

R. Ballou, (2004:503), “La planeación para diseño de operación se refiere a la toma de decisiones a largo plazo, necesitaría para establecer las instalaciones para almacenamientos temporales del producto y flujo de los productos”.

R. Ballou, (2004:522), “El manejo de materiales dentro de la bodega o área de almacén por lo general es una actividad de mano de obra intensa, ya que la mayor parte, es de manejo de materiales en el mundo”.

Operación de recolección de pedidos

R. Ballou, (2004:541), “La forma como se maneja el pedido entrante afecta a los costos de manejo. La generación de lista de recolector a partir del pedido de ventas puede disminuir los costos”.

2.2.2.4. Organización y control

R. Ballou, (2004:692), “Las personas son responsables de las actividades logísticas, de manera que ofrecen coordinación eficiente entre la empresa y la cadena de suministro”.

La gran importancia que tienen las personas, en asumir el rol de llevar a cabo, sobre el desarrollo del proceso logístico, es tener como objetivo y meta, que no falte ningún tipo de materiales dentro de su proceso logístico, que esté debidamente abastecido y a tiempo, de esta manera evitar contingencias futuras.

Opciones organizacionales

R. Ballou, (2004:697), “Es cuando se ha establecido la necesidad de algún tipo de estructura organizacional, hay diversas opciones básicas entre las que una empresa pueda elegir”.

J. Anaya. (2011), respecto sobre, organización y control, nos menciona lo siguiente:

Un código de barras es la representación de una determinada información alfanumérica mediante un conjunto de líneas de un lector específico (óptico, láser, etc.). Los códigos tienen señales para identificar el principio y final del código o bien zonas mudas que le permite al lector del código saber dónde comienza y termina el mismo. También están dotados de un dígito de validación para comprobar que el código sea leído correctamente. (P.49)

R. Ballou, (2004:704), “Una estrategia de proceso es aquella en la que el objetivo es lograr la máxima eficiencia al trasladar bienes de su estado de materia prima hasta finalizar con el estado de bienes terminados”.

R. Ballou, (2004:705), “Es la elección y orientación de la organización, son las primeras consideraciones”.

J. Anaya. (2011), respecto sobre, organización y control, nos menciona lo siguiente:

Uno de los desarrollos que sin duda alguna en su día potencio más el concepto de integración fue el llamado sistema E.D.I (electronic data interchange), que permite la transferencia de datos por medio electrónicos entre empresas, a través de un formato estándar de comunicación, eliminando así la necesidad de crear documentos tales como pedidos. (P.51)

Dirección interorganizacional

R. Ballou, (2004:709), “Son organizaciones complejas que tienen objetivos considerables, para los procesos administrativos logísticos”.

J. Anaya. (2011), respecto sobre, organización y control, nos menciona lo siguiente:

Con el tiempo, los modelos de forecast tienden a desajustarse y se hacen menos adaptivos, debido al comportamiento de la demanda, lo que obliga normalmente a ajustar determinados parámetros, por lo cual conviene vigilar el comportamiento del mismo mediante un proceso de monitorización, que consiste en mantener una comparación sistemática entre la realidad, para comprobar cuando los valores del mismo exceden de un determinado límite de control. (P.56)

La gestión interna se basa de esta manera en un control presupuestario, más o menos riguroso, en el cual se compara los diferentes gastos e inversiones, catalogados por su naturaleza (personal, alquiler, publicidad, etc.), con un presupuesto previamente establecido. Es básicamente una gestión de carácter reactiva, tendente a mejorar próximos presupuestos, o comprobar si se han cumplido determinados objetivos de gestión. (P.69)

M. Rojas. (2011), respecto sobre las estrategias y planeación logística y la cadena de suministro, nos menciona lo siguiente:

El apoyo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) al desarrollo de la operación logística ha sido innegable, y en los procesos involucrados en la logística de salida no ha sido de excepción. Los sistemas informáticos han contribuido a lo largo de su desarrollo e implementación a erradicar, el uso de papel en los registros, toma de datos y manejos estadísticos en los diversos procesos. (P.128)

Un buen sistema WMS debe controlar, no solo el inventario, también debe contener la capacidad, de determinar al personal, saber que está sucediendo en tiempo real, ya que un esquema de comercio como el que se vive hoy se dan transacciones minuto a minuto, si una empresa no es capaz de seguir este ritmo tiende a quedar relegada junto con los demás que no puedan evolucionar al mismo paso de los negocios. (P.130)

Alianzas y asociaciones

R. Ballou, (2004:716), "Como una alternativa a la propiedad total de la capacidad de la logística y la necesidad de una estructura amplia de la organización de la logística".

J. Anaya. (2011), respecto sobre, organización y control, nos menciona lo siguiente:

En primer lugar, hemos de tener en cuenta que no existe en la práctica un recetario concreto, aplicables a todas las empresas, sino más bien unas recomendaciones, para que en cada caso se utilice las que más interesen de acuerdo con las necesidades específicas de cada actividad; por lo tanto, su definición concreta y modo de aplicación debe establecerse en sintonía con el plan logístico definido. (P.61)

Todo indicador debe estar perfectamente definido en cuanto a su contenido y fórmula de cálculo, debiendo relacionarse con el objetivo. Los indicadores de gestión deben expresar en forma de ratios o porcentajes, ya que estas cifras son más estables que las absolutas, fáciles de interpretar y, sobre todo, nos permite analizar la evaluación de las magnitudes. Conviene que los indicadores de gestión se instrumenten en un determinado nivel de agregación definido. (P.61)

El análisis ABC, conocido también como la regla 80/20 o principio de Pareto, constituye uno de las técnicas universales más aplicadas para seleccionar aquellos ítems más importantes dentro de un colectivo determinado. Su aplicación, sobre todo en el campo de la gestión de stocks, es evidente ya que nos va a permitir seleccionar aquellos artículos que presentan más intereses para la referida gestión. Aunque al principio es harto conocido dentro de las diferentes técnicas de, management, creo conveniente puntualizar, algunos aspectos del mismo de especial interés dentro del tema. (P.64)

2.3. Definición de términos básicos

Administración de suministro

R. Ballou, (2004:32) “Se define como la coordinación sistemática y estratégica de las funciones tradicionales del negocio”.

Actitud

I. Chiavenato, (2014:18), "Comportamiento individual de la persona ante situación que enfrenta en el trabajo".

Autoridad

I. Chiavenato, (2014:106), "Poder legítimo que proviene de la posición de una persona en la organización formal para dar órdenes y ser obedecida".

Competitividad

I. Chiavenato, (2014:18), "Capacidad de una organización para ofrecer productos o servicios mejores y más baratos".

Comunicación

I. Chiavenato, (2014:106), "Conjunto de informaciones que se intercambia entre individuos. Significa hacer común un mensaje".

Departamentalización

I. Chiavenato, (2014:163), "Nombre que se le da a la especialización horizontal en la organización mediante la creación de tareas".

Eficacia

I. Chiavenato, (2014:18), "Alcanzar objetivos y resultados, un trabajo eficaz es provechoso y exitoso".

Globalización

I. Chiavenato, (2014:18), "Internacionalización de los negocios y del sistema productivo y financiero que provoca que el ambiente de la organización sea inmenso".

Habilidad

I. Chiavenato, (2014:18), "Capacidad para transformar el conocimiento en acción, la cual se traducirá en un desempeño deseado".

Influencia

I. Chiavenato, (2014:106), "Capacidad de introducir y modificar el comportamiento de las personas".

Manipulación

I. Chiavenato, (2014:107), "Proceso por medio del cual se induce y se condiciona a una persona a hacer algo como si fuese su voluntad".

Nivel operacional

I. Chiavenato, (2014:18), "Nivel jerárquico que sirve de vínculo entre el nivel gerencial y el directivo a nivel operacional".

Perspectiva

I. Chiavenato, (2014:18), "Capacidad de poner el conocimiento en acción y convertirlo en resultados prácticos".

Planeación estratégica

I. Chiavenato, (2014:136), "Planeación global proyectada a largo plazo que involucra a la organización como un todo".

Planeación operacional

I. Chiavenato, (2014:136), "Planeación específica que abarca cada operación de actividad proyectada a corto plazo que involucra una tarea o actividad".

Control material

I. Chiavenato, (2014:233), "control que se fundamenta en la aplicación de medios y recompensas salariales y materiales"

Control normativo

I. Chiavenato, (2014:233), "control ético basado en la aplicación de los símbolos, puros o valores sociales (prestigio, estima, amor, fe, creencia, etcétera)".

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

El control interno, si influye en el proceso logístico, en los talleres de salud mental del Minsa en Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017.

3.1.2. Hipótesis específicas

La evaluación si influye, en el proceso logístico en los talleres de salud mental del Minsa de Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017

Las actividades si influyen, en el proceso logístico en los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017

La información y comunicación si influye, en el proceso logístico en los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017

La supervisión y monitoreo si influye, en el proceso logístico, en los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017

3.2. Variables de estudios

C. Bernal, (2010:140), “Es una característica, atributo, propiedad o cualidad que pueda estar o no presente en los individuos, grupos o sociedades; puede presentarse en matices o modalidades diferentes o en grados, magnitudes o medidas distintas a lo largo de un continuum”.

3.2.1. Definición conceptual

Control Interno

El concepto de control interno a sufrido a través de los años diversas modificaciones, hace más de 50 años el término utilizado era “verificación interna”, describía las prácticas seguidas por los departamentos de contabilidad y finanzas para realizar el

doble objetivo: reducir al mínimo los errores en la rutina contable y proteger los objetivos, particularmente el efectivo, contra pérdida o robo.

Para resumir la discusión acerca del significado del control interno y la ampliación de su concepto en la actualidad, podemos obviar el comportamiento de Meigs; el concepto de control interno abarca todos los departamentos y actividades de una empresa. Incluye los procedimientos, los medios de asignación de responsabilidades, las formas de delegación de autoridad, descripción de funciones en áreas funcionales (producción, compras, ventas, etc.) incluye, además, el programa para la preparación, verificación y distribución, en los diferentes niveles de supervisión, de aquellos informes para que los administradores puedan mantener control de la gran variedad de funciones y actividades propias de una organización. J. R. Valencia (2012:48).

C. Bernal, (2010:141), “Se denomina variable independiente a todo aquel aspecto, hecho situación, rasgo, etcétera, que se considera como la, causa de una relación entre variables”.

La presente investigación de tesis sobre, el control interno y su influencia, en el proceso logístico, en los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017. La influencia que tendrá la variable independiente será muy dinámica y constante, para de esta manera, tener un mejor control sobre los insumos logísticos, que el área requiere, para la realización de los talleres de salud mental, en beneficio de los pacientes.

En la presente tesis se investigó sobre, la manera y forma más eficiente de aplicación del control interno en la institución, con el objetivo de, que las actividades que comprende dicho proceso, sea más eficaz en todos sus aspectos a desarrollarse.

Se investigó sobre las evoluciones estratégicas del control, lo cual nos permitirá tomar todas las medidas necesarias, para evitar los riesgos que podrían afectar a las actividades de la organización. Así mismo, se investigó sobre las actividades de control, lo cual nos permitirá realizar los procedimientos establecidos, para el

cumplimiento de las actividades de la institución, se aplicará controles en los accesos en los recursos de los archivos, segregación de funciones, verificación, conciliación y desempeño operativo de las actividades.

Así mismo, se aplicó la información y comunicación necesario para que puedan desempeñar sus funciones de manera responsable. Que el personal debe informa de manera oportuna a las áreas pertinentes, de manera periódica según las fechas establecidas, con el objetivo de orientar sus acciones, hacia el logro de los objetivos de la organización.

Así mismo, se aplicó la supervisión y monitoreo correspondiente a las actividades de la organización, de manera interna y externa aplicando revisiones a todos los procedimientos establecidos, evaluando si los procedimientos aplicados por el área, se aplicó de manera correcta, así mimos realizando observaciones, para el levantamiento de las acciones anómalas que podrían afectar a la institución, todo esto será aplicado a través del tiempo real.

Definición de la variable dependiente

Proceso Logistico

Corresponde a todas las actividades típicas en relación con los procesos de recepción de mercancías, bien sean procedentes de fábrica, proveedores o transferencias de stocks desde otro almacén. Asimismo, se incluyen las devoluciones de venta o procesos de retorno de materiales en general.

A estas operaciones, que por su naturaleza las tienen un carácter periódico, a veces no se les presta el interés que requieren desde el punto de vista de control, supeditándose muchas veces la rapidez a la seguridad y exactitud del proceso; sin embargo, téngase en cuenta que cualquier error, omisión o retraso en los procesos de entradas repercuten de forma inexorable en los procesos de salida y en consecuencia en el nivel de servicio prestado por la empresa. J. J. Anaya tejero (2011:110).

C. Bernal, (2010:141), “Se conoce como variable dependiente el resultado o efecto producido por la acción de la variable independiente”.

En la presente investigación de tesis sobre, el control interno y su influencia, en el proceso logístico, en los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017. Se investigo el problema que afecta de manera constante a la institución, en el cual, el pedido de los materiales para realizar dichos talleres, siempre tenían muchos tiempos de tardanzas en llegar.

Se investigo sobre la aplicación de las estrategias de transporte, con la finalidad de encontrar con el problema, de porque llegan siempre con tardanza los materiales solicitado, llegando a la conclusión que el medio de transporte, tenía muchas escalas por lo cual, esto dificultaba la llegada de los materiales tiempo, dando solución de manera oportuna.

Por otro, también se investigó sobre las estrategias de los inventarios, lo cual pudiendo ver que, los inventarios eran contabilizados de manera manual, esto genera una pérdida de tiempo, lo cual se pudo lograr dar solución de manera oportuna, para el desarrollo eficiente de los talleres de salud mental, que tanto lo necesitan los pacientes y por la mejora de la imagen de la institución.

Así mismo, se logró que, la organización y los controles en el proceso logístico, se aplique de manera más adecuada y eficiente, aplicando algunos sistemas de control, para tener un mejor manejo de los stocks, que el almacén de la institución, siempre este estoqueado, para de esta manera evitar las contingencias que podrían suceder en cualquier momento.

3.2.2. Definición operacional

Tabla 1: Matriz Operacional.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS/ E. LIKERT	
VI: CONTROL INTERNO	I.1. EVALUCIÓN	I.1.1. ANÁLISIS	1. Análisis de evaluación. 2. Coherente y eficaz. 3. Identifica los riesgos.	
		I.1.2. PREVENCIÓN	4. Planes de contingencias. 5. Planes de control. 6. Planes eficientes.	
	I.2. ACTIVIDADES	I.2.1. OBJETIVO	7. Objetivos de gestión. 8. Gestiona programas. 9. Metas alcanzables.	
		I.2.2. EJECUCIÓN	10. Evalúa su ejecución. 11. Procedimiento de ejecución. 12. Revisa proceso y actividades.	
	I.3. INFO. COMUNICACIÓN	I.3.1. CONFIABILIDAD	13. Informa con veracidad. 14. Divulga información. 15. Adecuada dirección.	
		I.3.2. OPORTUNIDAD	16. Información oportuna. 17. Información óptima. 18. Brinda facilidades.	
	I.4. SUP. MONITOREO	I.4.1. AUTOEVALUCIÓN	19. Aplica auditorias. 20. supervisa continuamente.	
		I.4.2. ACTUALIZACIÓN	21. Planes de acción. 22. Programa evaluaciones.	
	VD: PROCESO LOGÍSTICO	D.1 ESATRATEGIA DE INVENTARIOS	D.1.1. SUMINISTRO	23. Clasifica los productos. 24. Programa de requerimientos.
			D.1.2. CADENA	25. Transmisión de pedido. 26. Entrega de pedidos. 27. Pedidos retrasados. 28. Almacén óptimo.
D.2. ESTRATEGIA DE TRANSPORTE		D.2.1. S. INFORMACION	29. Informe de pedidos. 30. Información de stock. 31. Información de inventarios.	
		D.2.2. FUNDAMENTOS	32. Opciones de transporte. 33. Coordina autorización. 34. Costos adecuados.	
D.3. CONTROL ORGANIZACIONAL		D.3.1. ORGANIZACIÓN	35. Selecciona el transporte. 36. Rutas de transporte.	
		D.3.2. CONTROL	37. Alcance de organización. 38. Diseña controles.	

Fuente: Propia

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

Aplicada

C. Tubino. (1992,33), “La investigación aplicada persigue los fines más directos e inmediatos. Tal es el caso de cualquier estudio que se proponga evaluar los recursos humanos o naturales con que cuenta una región para lograr su mejor aprovechamiento, a los investigadores encaminados a cuidar la salud”.

La presente investigación de tesis sobre, El control interno y su influencia, en el proceso logístico de los talleres de salud metal, en el Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017. Se aplicará el tipo de investigación Aplicada, ya que busca dar solución a la problemática, a través de las mejoras de manera inmediata.

3.3.2. Nivel de la investigación

Explicativa

C. Hernández, (2014, 95) “Es explicativa porque va más allá de la descripción de conceptos, es decir, está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos. Se centra en explicar porque ocurre un fenómeno y su relación con dos o más variables”.

El tipo de Investigación es Explicativa, ya que la presente investigación busca conocer cómo influye El control interno y su influencia, en el proceso logístico de los talleres de salud metal, en el Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017.

3.4. Diseño de la investigación

No experimental

R. Hernández, (2014), respecto sobre el diseño de la investigación, nos señala que:

Se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo

que se realiza en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos, (P.152).

La presente investigación de tesis sobre, el control interno y su influencia, en el proceso logístico de los talleres de salud metal, en el Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017. Se aplicará el diseño no experimental transversal. Se analizaron los datos adquiridos de la información recogida de ambas variables, tanto independiente como dependiente, se analizó en su estado real, tal y cual como se recogió del campo, de esta manera poder determinar la influencia de las ambas variables.

3.5. Población y muestra del estudio

C. Bernal, (2010:164), “Es la parte de la investigación, donde el interés consiste en definir quiénes y que características deben tener los sujetos, personas, organizaciones o situaciones o factores, que será el objeto de estudio”.

3.5.1. Población

C. Bernal, (2010:164), “La población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación, se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”.

En la presente investigación de tesis sobre, el control interno y su influencia, en el proceso logístico, en los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017. La población está constituida por los siguientes; personal operario 30, supervisores 10, administrativo 10, lo cual llega a hacer un total de: 50 personas, quienes actualmente están laborando en la institución.

3.5.2. Muestra

C. Bernal, (2010:165), “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán las mediciones y la observación de las variables objeto de estudio”.

La muestra es considerada censal, cuando se considera parte de la investigación a todos los elementos de la población.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica: Encuesta

La técnica que se utilizará será la encuesta que consiste en recopilar la información en la muestra de estudio.

Se optó por la técnica de encuestas porque es masivo y rápido, menos costoso y permite de forma relativamente rápida, obtener la información. El cuestionario se basa en la escala de Likert con preguntas estructuradas y enfocadas a la población motivo de estudio para que contesten con lápiz y papel.

La encuesta es para la presente investigación una de las técnicas de recolección de información para la investigación, debido que, técnicamente construida la encuesta, registra con veracidad la problemática existente, pues son los propios actores los que emiten la información que se realiza posteriormente y que permite incluso la validación de la hipótesis.

Dicha encuesta está regida por la matriz de consistencia que nos permitirá depurar los datos falsos o innecesarios proporcionados por algunos encuestados.

3.6.2. Técnicas de recopilación de datos

H. Ñaupas., E. Mejía. Y A. Villagómez., (2013:211), “El cuestionario es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cedula, que están relacionadas a hipótesis de trabajos y por ende a las variable e indicadores de investigación”.

La investigación estará dada por el instrumento llamado cuestionario. Dicho cuestionario cuenta con una breve introducción donde se identifica el propósito, como también se asegura la confidencialidad y anonimato de los encuestados debido a la información que deban brindar.

No se identifica el motivo de la prueba para que las respuestas de los encuestados no se encasillen. Cada pregunta cuenta con 5 alternativas que medirán el

grado de desarrollo de la dimensión que se analizara o el campo donde se orientara las preguntas.

El Instrumento para medir el control interno, está elaborado mediante un cuestionario de control interno.

Tiempo de duración: 15 minutos aproximadamente.

Contenido: Se elaboró un cuestionario de escala ordinal con un total de 22 preguntas, distribuido en cuatro dimensiones: Evaluación, actividad, información y comunicación, y supervisión y monitoreo.

La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

El Instrumento para medir el proceso logístico, está elaborado mediante un cuestionario de proceso logístico.

Tiempo de duración: 15 minutos aproximadamente.

Contenido: Se elaboró un cuestionario de escala ordinal con un total de 22 preguntas, distribuido en tres dimensiones: Estrategia de transporte, estrategia de inventarios y organización y control.

La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

Siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Lo cual se calificará e interpretara con un criterio cuantitativo sumando los puntos obtenidos en cada ítem y en su distribución por perfiles se establecen tres categorías: bajo, medio y alto.

Dichas alternativas cuentan con escalas como:

Grado A: 5 - siempre

Grado B: 4 - casi siempre

Grado C: 3 - alguna vez

Grado D: 2 - rara vez

Grado E: 1 - nunca

Los números sirven para medir el grado de desarrollo de algunas actitudes, competencias, relaciones grupales o funciones que deban desempeñar.

Los adjetivos sirven para medir la frecuencia con la que se repite algunos comportamientos que influyen en el óptimo desempeño laboral.

3.6.2.1. Confiabilidad del instrumento

S H. Ñaupas, (2013:216), “Un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en tiempo, ni en la aplicación de diferentes personas. La confiabilidad del instrumento se expresa y mide mediante el coeficiente de confiabilidad”.

Tabla 2

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
92.50%	44

Fuente: Propia

El coeficiente Alfa obtenido $\alpha=92.50\%$ lo cual permite decir que el cuestionario en su versión de 44 ítems tiene una fuerte confiabilidad o una alta consistencia interna entre los ítems.

Existe la posibilidad de determinar si al excluir algún ítem o pregunta de la encuesta aumente o disminuye el nivel de confiabilidad interna que presenta el test, esto nos ayudaría a mejorar la construcción de las preguntas u oraciones que utilizaremos para capturar la opinión o posición que tiene cada individuo.

3.6.2.2. Confiabilidad del instrumento

Tabla 3

Validación del Experto

<i>Validación de expertos</i>	
Mgtr. Ing. Barrantes Ríos, Edmundo José	Experto Metodológico
Dra. Grisi Bernardo Santiago	Experta Metodóloga y Temática

Fuente: Propia

3.7. Métodos de análisis de datos

El análisis de datos se llevará a cabo con los valores que se obtendrán mediante la aplicación del instrumento elegido para la recolección de datos como es el cuestionario elaborado para la variable independiente y la variable dependiente.

Las cuáles serán procesadas de la siguiente manera:

Se elaborará una base de datos para ambas variables, con la finalidad de agilizar el análisis de la información y garantizar su posterior uso e interpretación.

Para analizar cada una de las variables se utilizó Windows 10 Pro Intel Core i7, asimismo se procesó la información utilizando Microsoft Office Excel 2013 para Windows y el programa estadístico SPSS el programa SPSS.

El conjunto de procedimientos estratégicos para medir la variable control interno, se obtendrán a partir de las siguientes dimensiones: Evaluaciones, actividades, información y comunicación, y supervisión y monitoreo. Para medir la variable proceso logístico, se obtendrán a partir de las siguientes dimensiones: Estrategia de transporte, estrategia de inventarios y supervisión y monitoreo. Se incorporará en todos los softwares, particularmente en el programa informático Statistical Package for Social Sciences (SPSS), la cual se utilizará en este trabajo de investigación. El análisis de datos cuantitativos se realizará tomando en cuenta los niveles de medición de la variable y mediante la estadística; que permitió describir y

poner de manifiesto las principales características de las variables, tomadas individualmente.

IV. RESULTADOS

4.1. Solución estadística

Variable Independiente: El Control Interno

Dimensión 1: Evaluaciones

Tabla 4:

El personal analiza las fortalezas de la institución.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
CASI NUNCA	2	3,9	3,9	5,9
A VECES SI, A VECES NO	34	66,7	66,7	72,5
CASI SIEMPRE	11	21,6	21,6	94,1
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 66,7% de los encuestados considera que a veces si, a veces no. El personal analiza las fortalezas de la institución.

Tabla 5:

La institución está creando de manera permanente nuevas reglas de acciones disciplinarias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CASI NUNCA	6	11,8	11,8	11,8
A VECES SI, A VECES NO	26	51,0	51,0	62,7
CASI SIEMPRE	16	31,4	31,4	94,1
SIEMPRE	3	5,9	5,9	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

El 51% de los encuestados considera que a veces si, a veces no. La institución está creando de manera permanente nuevas reglas de acciones disciplinarias.

Tabla 6:

El personal de la institución, realiza inspecciones sobre los almacenes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	8	15,7	15,7	15,7
	A VECES SI, A VECES NO	21	41,2	41,2	56,9
	CASI SIEMPRE	17	33,3	33,3	90,2
	SIEMPRE	5	9,8	9,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 41.2% de los encuestados considera que El personal de la institución, realiza inspecciones sobre los almacenes y el 9.8% señalaron que, siempre el personal realiza inspección en el almacén.

Tabla 7:

La institución toma acciones para prevenir irregularidades en el control.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	8	15,7	15,7	15,7
	A VECES SI, A VECES NO	15	29,4	29,4	45,1
	CASI SIEMPRE	26	51,0	51,0	96,1
	SIEMPRE	2	3,9	3,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación

El 51.0% de los encuestados considera que casi siempre. La institución toma acciones para prevenir irregularidades en el control y el 3.0% señalaron que, siempre la institución toma acciones para prevenir irregularidades.

Tabla 8:

La institución, evita tener errores en el control de los materiales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	7	13,7	13,7	13,7
	A VECES SI, A VECES NO	19	37,3	37,3	51,0
	CASI SIEMPRE	18	35,3	35,3	86,3
	SIEMPRE	7	13,7	13,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 37.3% de los encuestados en la presente investigación indican que, a veces si, a veces no, la institución evita tener errores en el control de los materiales y el 13.7% señalaron que, siempre la institución tiene errores en el control del almacén.

Tabla 9:

El control interno en la institución, es más eficaz, cuanto más preventivo es.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	2	3,9	3,9	3,9
	A VECES SI, A VECES NO	12	23,5	23,5	27,5
	CASI SIEMPRE	34	66,7	66,7	94,1
	SIEMPRE	2	3,9	3,9	98,0
	NUNCA	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 66.7% de los encuestados consideran que, casi siempre el control interno es eficaz y el 3.9% señalaron que, siempre el control es eficaz.

Dimensión 2: Actividades

Tabla 10:

La institución promueve la eficiencia para lograr los objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES SI, A VECES NO	12	23,5	23,5	23,5
	CASI SIEMPRE	33	64,7	64,7	88,2
	SIEMPRE	5	9,8	9,8	98,0
	NUNCA	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 64.7% de los encuestados consideran que, casi siempre la institución promueve la eficacia para lograr los objetivos y el 9.8% señalaron que, siempre la institución promueve la eficacia para el logro de los objetivos.

Tabla 11:

Promueve la protección, conservación de los bienes de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES SI, A VECES NO	22	43,1	43,1	43,1
	CASI SIEMPRE	27	52,9	52,9	96,1
	SIEMPRE	1	2,0	2,0	98,0
	NUNCA	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 52.0% de los encuestados consideran que, casi siempre la institución promueve la protección de bienes de la institución, y el 2% señalaron que, siempre están protegiendo a la institución.

Tabla 12:

La obtención de información de la institución es confiable.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES SI, A VECES NO	21	41,2	41,2	41,2
	CASI SIEMPRE	26	51,0	51,0	92,2
	SIEMPRE	3	5,9	5,9	98,0
	NUNCA	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 51% de los encuestados indicaron que, casi siempre la información de la institución es confiable, y el 5.9% señalaron que, siempre es confiable la información.

Tabla 13:

Las actividades se cumplen de manera eficiente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES SI, A VECES NO	31	60,8	60,8	60,8
	CASI SIEMPRE	18	35,3	35,3	96,1
	SIEMPRE	1	2,0	2,0	98,0
	NUNCA	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 60.8% de los encuestados indicaron que, a veces si, a veces no, se cumple las actividades de manera eficiente, y el 2% señalaron que siempre se cumple con las actividades.

Tabla 14:

La institución recopila los datos oportunamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	7	13,7	13,7	13,7
	A VECES SI, A VECES NO	22	43,1	43,1	56,9
	CASI SIEMPRE	18	35,3	35,3	92,2
	SIEMPRE	3	5,9	5,9	98,0
	NUNCA	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 43.1% de los encuestados señalaron que, a veces si, a veces no, la institución recopila información de manera oportuna y el 5.9% señalaron que, siempre recopilan la información de manera oportuna.

Tabla 15:

La institución emite informe sobre las actividades realizadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	5	9,8	9,8	9,8
	A VECES SI, A VECES NO	26	51,0	51,0	60,8
	CASI SIEMPRE	19	37,3	37,3	98,0
	NUNCA	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 51% de los encuestados indicaron que, a veces si, a veces no, la institución emite informe sobre las actividades realizadas y el 9.8% señalaron que, casi nunca la institución realiza informes de actividades realizadas.

Dimensión 3: Información y comunicación

Tabla 16:

La institución promueve la eficiencia en el desarrollo de sus actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	5	9,8	9,8	9,8
	A VECES SI, A VECES NO	15	29,4	29,4	39,2
	CASI SIEMPRE	17	33,3	33,3	72,5
	SIEMPRE	13	25,5	25,5	98,0
	NUNCA	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 33.3% de los encuestados considera que, casi siempre la institución promueve el desarrollo de las actividades y el 25.5% señalaron que siempre la institución está promoviendo las actividades.

Tabla 17:

La institución toma tiempos para poner medidas de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	6	11,8	11,8	11,8
	A VECES SI, A VECES NO	16	31,4	31,4	43,1
	CASI SIEMPRE	18	35,3	35,3	78,4
	SIEMPRE	10	19,6	19,6	98,0
	NUNCA	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 35.3% de los encuestados indicaron que, casi siempre la propone medidas de control y el 11.8% señalaron que, casi nunca la institución propone medidas de control.

Tabla 18:

Realiza acciones correctivas, la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	3	5,9	5,9	5,9
	A VECES SI, A VECES NO	24	47,1	47,1	52,9
	CASI SIEMPRE	11	21,6	21,6	74,5
	SIEMPRE	12	23,5	23,5	98,0
	NUNCA	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 47.1% de los encuestados consideran que, a veces si, a veces no, la institución realiza acciones correctivas y el 5.9% señalaron que, casi nunca la institución realiza acciones correctivas.

Tabla 19:

La institución planifica con antelación sus actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	5	9,8	9,8	9,8
	A VECES SI, A VECES NO	23	45,1	45,1	54,9
	CASI SIEMPRE	10	19,6	19,6	74,5
	SIEMPRE	12	23,5	23,5	98,0
	NUNCA	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 45.1% de los encuestados indicaron que, a veces si, a veces no, la institución planifica sus actividades y el 8.9% señalaron que, casi nunca la institución planifica sus actividades.

Dimensión 4: supervisión y monitoreo

Tabla 20:

La institución cuenta con un plan para mejorar el sistema de control.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	5	9,8	9,8	9,8
	A VECES SI, A VECES NO	18	35,3	35,3	45,1
	CASI SIEMPRE	15	29,4	29,4	74,5
	SIEMPRE	12	23,5	23,5	98,0
	NUNCA	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 35.3% de los encuestados consideran que, a veces si, a veces no, la institución cuenta con plan de mejora en el control.

Tabla 21:

La institución toma acciones para mejorar el control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	4	7,8	7,8	7,8
	A VECES SI, A VECES NO	20	39,2	39,2	47,1
	CASI SIEMPRE	10	19,6	19,6	66,7
	SIEMPRE	16	31,4	31,4	98,0
	NUNCA	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 39.2% de los encuestados consideran que, a veces si, a veces no, la institución toma acciones para mejorar el control y el 7.8% señalaron que, casi nunca la institución toma acciones de control.

Tabla 22:

El control interno de la institución cuenta con proceso de evaluación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	8	15,7	15,7	15,7
	A VECES SI, A VECES NO	15	29,4	29,4	45,1
	CASI SIEMPRE	14	27,5	27,5	72,5
	SIEMPRE	13	25,5	25,5	98,0
	NUNCA	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 29.4% de los encuestados consideran que, el control interno de la institución cuenta con proceso de evaluación y el 15.7% señalaron que, casi nunca la institución no cuenta con proceso de evaluación de control.

Tabla 23:

La institución actualiza su diseño de control.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	5	9,8	9,8	9,8
	A VECES SI, A VECES NO	24	47,1	47,1	56,9
	CASI SIEMPRE	11	21,6	21,6	78,4
	SIEMPRE	10	19,6	19,6	98,0
	NUNCA	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 47.1% de los encuestados consideran que, a veces si, a veces no la institución actualiza el diseño de control y el 9.8% señalaron que, casi nunca la institución actualiza su sistema de control.

Tabla 24:

La institución crea nuevos controles para evaluar el control interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	5	9,8	9,8	9,8
	A VECES SI, A VECES NO	22	43,1	43,1	52,9
	CASI SIEMPRE	11	21,6	21,6	74,5
	SIEMPRE	12	23,5	23,5	98,0
	NUNCA	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 43.1% de los encuestados consideran que, a veces si, a veces no, la institución crea controles para evaluar el control interno.

VARIABLE DEPENDIENTE: PROCESO LOGISTICO

DIMENSION 1: ESTRATEGIA DE INVENTARIOS

Tabla 25:

La institución maneja adecuadamente el pedido de sus materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	6	11,8	11,8	11,8
	CASI NUNCA	8	15,7	15,7	27,5
	A VECES SI, A VECES NO	20	39,2	39,2	66,7
	CASI SIEMPRE	16	31,4	31,4	98,0
	SIEMPRE	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 39.2% de los encuestados indicaron que, a veces si, a veces no la institución maneja adecuadamente el pedido de materiales.

Tabla 26:

El personal encargado del almacén maneja kardex

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	3,9	3,9	3,9
	CASI NUNCA	12	23,5	23,5	27,5
	A VECES SI, A VECES NO	13	25,5	25,5	52,9
	CASI SIEMPRE	21	41,2	41,2	94,1
	SIEMPRE	2	3,9	3,9	98,0
	24	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 41.2% de los encuestados consideran que, casi siempre el personal utiliza el Kardex y el 3.9% señalaron que, siempre el personal utiliza el Kardex.

Tabla 27:

Los proveedores están directamente relacionados con la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	5	9,8	9,8	9,8
	A VECES SI, A VECES NO	22	43,1	43,1	52,9
	CASI SIEMPRE	18	35,3	35,3	88,2
	SIEMPRE	5	9,8	9,8	98,0
	25	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 43.1% de los encuestados indicaron que, a veces si, a veces no, el proveedor está relacionado con la institución.

Tabla 28:

La institución administra adecuadamente el flujo de materiales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	CASI NUNCA	11	21,6	21,6	23,5
	A VECES SI, A VECES NO	21	41,2	41,2	64,7
	CASI SIEMPRE	15	29,4	29,4	94,1
	SIEMPRE	2	3,9	3,9	98,0
	26	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 41.2% de los encuestados indicaron que, a veces si, a veces no la institución administra adecuadamente el flujo de materiales.

Tabla 29:

Los materiales son distribuidos de manera proporcional por la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	3,9	3,9	3,9
	CASI NUNCA	8	15,7	15,7	19,6
	A VECES SI, A VECES NO	22	43,1	43,1	62,7
	CASI SIEMPRE	18	35,3	35,3	98,0
	27	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 43.1% de los encuestados indicaron que, el material es distribuido de manera proporcional y el 3.9% señalaron que, nunca es repartido de manera proporcional los materiales.

Tabla 30:

Registran los materiales que ingresan a la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	3,9	3,9	3,9
	CASI NUNCA	4	7,8	7,8	11,8
	A VECES SI, A VECES NO	10	19,6	19,6	31,4
	CASI SIEMPRE	32	62,7	62,7	94,1
	SIEMPRE	2	3,9	3,9	98,0
	28	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 62.7% de los encuestados consideran que, casi siempre los materiales que ingresan son registrados.

Tabla 31:

El personal del área logística informa oportunamente sobre las salidas de materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	5	9,8	9,8	9,8
	A VECES SI, A VECES NO	31	60,8	60,8	70,6
	CASI SIEMPRE	12	23,5	23,5	94,1
	SIEMPRE	2	3,9	3,9	98,0
	29	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 60.8% de los encuestados indicaron que, a veces si, a veces no el personal informa oportunamente la salida de los materiales.

Tabla 32:

La información recibida del personal es en estado real para la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	2	3,9	3,9	3,9
CASI NUNCA	2	3,9	3,9	7,8
A VECES	36	70,6	70,6	78,4
CASI SIEMPRE	10	19,6	19,6	98,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 70.6% de los encuestados indicaron que, a veces si, a veces no la información que recibe la institución del personal es en estado real.

Tabla 33:

La institución recolecta la información dentro de los plazos establecidos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	2	3,9	3,9	3,9
CASI NUNCA	8	15,7	15,7	19,6
A VECES SI, A VECES NO	29	56,9	56,9	76,5
CASI SIEMPRE	11	21,6	21,6	98,0
31	1	2,0	2,0	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 56.9% de los encuestados indicaron que, a veces si, a veces no, la información adquirida por la institución está dentro de los plazos y el 3.9 señalaron que, nunca informan a la institución dentro del plazo establecido

DIMENSION 2: ESTRATEGIA DE TRANSPORTES

Tabla 34:

El proveedor se identifica con la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	2	3,9	3,9	3,9
CASI NUNCA	13	25,5	25,5	29,4
A VECES	22	43,1	43,1	72,5
CASI SIEMPRE	13	25,5	25,5	98,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 43.1% de los encuestados indicaron que, a veces el proveedor se identifica con la institución.

Tabla 35:

La institución utiliza la vía de transporte más adecuado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	2	3,9	3,9	3,9
CASI NUNCA	6	11,8	11,8	15,7
A VECES	27	52,9	52,9	68,6
CASI SIEMPRE	13	25,5	25,5	94,1
SIEMPRE	2	3,9	3,9	98,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 52.9% de los encuestados consideran que, a veces si, a veces no, la institución utiliza las vías de transporte más adecuado y el 3.9% señalaron que, siempre utilizan las vías más eficientes de transporte.

Tabla 36:

El medio de transporte de los materiales, facilitan la llegada a tiempo de los materiales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
CASI NUNCA	7	13,7	13,7	15,7
A VECES	32	62,7	62,7	78,4
CASI SIEMPRE	10	19,6	19,6	98,0
34	1	2,0	2,0	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 62.7% de los encuestados indicaron que, a veces el transporte facilita la llegada de los materiales y el 2% señalaron que, nunca llega a tiempo los materiales.

Tabla 37:

Los medios de transportes elegidos por la institución son eficientes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	2	3,9	3,9	3,9
CASI NUNCA	10	19,6	19,6	23,5
A VECES	24	47,1	47,1	70,6
CASI SIEMPRE	14	27,5	27,5	98,0
35	1	2,0	2,0	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 47.1% de los encuestados indicaron que, a veces los medios de transporte son eficientes y el 3.9% señalaron que, nunca son eficientes los medios de transporte.

Tabla 38:

El transporte terrestre garantiza a la institución la llegada de los materiales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CASI NUNCA	4	7,8	7,8	7,8
A VECES	28	54,9	54,9	62,7
CASI SIEMPRE	18	35,3	35,3	98,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 54.9% de los encuestados consideran que, a veces el transporte garantiza la llegada rápida de los materiales y el 7.8% señalaron que, casi nunca la llegada de los materiales es garantizada.

DIMENSION 3: CONTROL ORGANIZACIONAL

Tabla 39:

El control de los materiales de la institución está garantizado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	3	5,9	5,9	5,9
CASI NUNCA	8	15,7	15,7	21,6
A VECES	23	45,1	45,1	66,7
CASI SIEMPRE	14	27,5	27,5	94,1
SIEMPRE	2	3,9	3,9	98,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 45.1% de los encuestados indicaron que, a veces el control de los materiales está garantizado y el 3.9% señalaron que, siempre está garantizado el control de los materiales.

Tabla 40:

Está formada sólidamente el área logística de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	3,9	3,9	3,9
	CASI NUNCA	7	13,7	13,7	17,6
	A VECES	22	43,1	43,1	60,8
	CASI SIEMPRE	19	37,3	37,3	98,0
	38	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 43.1% de los encuestados indicaron que, a veces el área de logística está formada muy sólida y el 3.9% señalaron que, nunca es sólida el área de logística.

Tabla 41:

El personal que labora en el almacén de la institución es responsable de los materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	3,9	3,9	3,9
	CASI NUNCA	1	2,0	2,0	5,9
	A VECES	21	41,2	41,2	47,1
	CASI SIEMPRE	20	39,2	39,2	86,3
	SIEMPRE	6	11,8	11,8	98,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 41.2% de los encuestados indicaron que, a veces el personal de almacén es responsable de los materiales y el 3.9% señalaron que, nunca es responsable de los materiales del almacén.

Tabla 42:

Los inventarios de la institución se actualizan semanalmente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	CASI NUNCA	4	7,8	7,8	9,8
	A VECES	42	82,4	82,4	92,2
	CASI SIEMPRE	3	5,9	5,9	98,0
	40	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 82.4% de los encuestados indicaron que, a veces los inventarios se actualizan de manera semanal y el 2% señalaron que, nunca están actualizados los inventarios.

Tabla 43:

El administrador de la institución controla los materiales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	3,9	3,9	3,9
	CASI NUNCA	5	9,8	9,8	13,7
	A VECES	28	54,9	54,9	68,6
	CASI SIEMPRE	12	23,5	23,5	92,2
	SIEMPRE	3	5,9	5,9	98,0
	41	1	2,0	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 54.9% de los encuestados indicaron que, a veces el administrador controla los materiales y el 3.9% señalaron que, nunca es controlado los materiales.

Tabla 44:

El personal de la institución previene, los errores del futuro.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	3	5,9	5,9	5,9
CASI NUNCA	17	33,3	33,3	39,2
A VECES SI, A VECES NO	22	43,1	43,1	82,4
CASI SIEMPRE	8	15,7	15,7	98,0
42	1	2,0	2,0	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 43.1% de los encuestados indicaron que, a veces el personal previene los errores a futuro y el 5.9% señalaron que, nunca el personal previene los errores.

Tabla 45:

La institución establece normas para un mejor control.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
CASI NUNCA	11	21,6	21,6	23,5
A VECES SI, A VECES NO	29	56,9	56,9	80,4
CASI SIEMPRE	7	13,7	13,7	94,1
SIEMPRE	2	3,9	3,9	98,0
43	1	2,0	2,0	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 56.9% de los encuestados indicaron que, a veces la institución aplica normas para un mejor control y el 3.9% señalaron que, siempre hay normas de control en la institución.

Tabla 46:

La institución corrige los errores oportunamente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	4	7,8	7,8	7,8
CASI NUNCA	9	17,6	17,6	25,5
A VECES SI, A VECES NO	26	51,0	51,0	76,5
CASI SIEMPRE	11	21,6	21,6	98,0
44	1	2,0	2,0	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Interpretación:

El 51% de los encuestados indicaron que, a veces la institución corrige los errores oportunamente y el 7.8% señalaron que, nunca la institución corrige los errores.

4.2 Contrastación de Hipótesis

Para la contrastación de las hipótesis se ha utilizado la prueba de Wilcoxon para variables cualitativas ordinales y para ello se han planteado hipótesis de trabajo.

Hipótesis General

El control interno influye en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017

Hipótesis de trabajo

Ho: El control interno no influye en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017

H1: El control interno si influye en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017

Tabla 47:

Estadísticas de prueba

Estadísticos de prueba

	PROCESO LOGISTICO - CONTROL INTERNO
Z	-4,756 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Propia

- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
- b. Se basa en rangos positivos.

Interpretación

Como el resultado de la prueba $Z = -4.756$ es menor que $p=0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) El control interno no influye en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017 y se acepta la hipótesis alterna (H_1) El control interno si influye en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017, es decir se prueba la hipótesis general

Hipótesis específica 1

La evaluación influye en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017

Hipótesis de trabajo

H_0 : La evaluación no influye en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017

H_1 : La evaluación si influye en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017

Tabla 48:

Estadísticas de prueba

Estadísticos de prueba^a

	PROCESO LOGISTICO - EVALUACION
Z	-6,157 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Propia

- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
- b. Se basa en rangos negativos.

Interpretación

Como el resultado de la prueba $Z = -6.157$ es menor que $p=0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) La evaluación no influye en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017 y se acepta la hipótesis alterna (H_1) La evaluación si influye en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017, es decir se prueba la hipótesis secundaria 1

Hipótesis específica 2

Las actividades influyen en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017

Hipótesis de trabajo

H_0 : Las actividades no influyen en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017

H_1 : Las actividades si influyen en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017

Tabla 49:

Estadísticas de prueba

Estadísticos de prueba^a

	PROCESO LOGISTICO - ACTIVIDADES
Z	-6,157 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Propia

- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
- b. Se basa en rangos negativos.

Interpretación

Como el resultado de la prueba $Z = -6.157$ es menor que $p=0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0). Las actividades no influyen en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017 y se acepta la hipótesis alterna (H_1) Las actividades si influyen en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017, es decir se prueba la hipótesis secundaria 2

Hipótesis específica 3

La información y comunicación influyen en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017

Hipótesis de trabajo

H_0 : La información y comunicación no influye en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017

H_1 : La información y comunicación si influye en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017

Tabla 50:

Estadísticas de prueba

Estadísticos de prueba

	PROCESO LOGISTICO - INFORMACION Y COMUNICACION
Z	-6,156 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Propia

- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
- b. Se basa en rangos negativos.

Interpretación

Como el resultado de la prueba $Z = -6.156$ es menor que $p=0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0). La información y comunicación no influyen en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017 y se acepta la hipótesis alterna (H_1) La información y comunicación si influyen en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017, es decir se prueba la hipótesis secundaria 3

Hipótesis específica 4

La supervisión y monitoreo influye en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017

Hipótesis de trabajo

H_0 : La supervisión y monitoreo si influye en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017

H_1 : La supervisión y monitoreo no influye en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017.

Tabla 51:

Estadísticas de prueba

Estadísticos de prueba

	PROCESO LOGISTICO - SUPERVISION Y MONITOREO
Z	-6,155 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Propia

- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
- b. Se basa en rangos negativos.

Interpretación

Como el resultado de la prueba $Z = -6.155$ es menor que $p=0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0). La supervisión y monitoreo no influyen en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017 y se acepta la hipótesis alterna (H_1) La supervisión y monitoreo si influyen en el proceso logístico en los talleres de salud mental del MINSA, Salaverry, Lince-2017, es decir se prueba la hipótesis secundaria

V. DISCUSIONES

Br. Br. Alejandra Mariel Guarachi Coronel, (2015) “Diagnostico y propuesta de mejora de la gestión de proceso logístico en el Hospital Nacional Alzamor Aguinaga Asenjo de Essalud “, Chiclayo, Perú Licenciatura.

La estimación de necesidades de recursos de las distintas áreas de la institución es un paso crucial dentro de las funciones que realiza la unidad de programación, porque de esto dependerá el abastecimiento correcto en las cantidades previstas y necesarias, en el momento indicado sin generar desabastecimiento ni sobre stock. Es inapropiado el proceso aplicado actualmente

en el hospital, pues la planificación operativa de toda la institución debe realizarse a través de la elaboración de un presupuesto en el que participen todas las dependencias.

En los talleres de salud mental del MINSA: Es de suma importancia planificar de manera correcta el proceso que comprende el control interno, en toda su fase, esto nos permitirá, crear las actividades de manera más exactas, así mismo, nos permitirá evaluar las actividades creadas, con el objetivo de minimizar las descoordinaciones que podría tener las dependencias correspondientes. Así mismo, de manera concatenada y estratégica, permitirá informar de manera oportuna, cualquier inconveniente que hubiera, para evitar ello se debe planificar de manera estratégica, secuencial y global, ya no estamos para pensar que hoy en día las planificaciones son operativas.

Br. Jorge Calampa Cruz, (2015), El control y su influencia en la gestión de unidades de la adquisición de las instituciones públicas de salud del Perú: caso hospital Essalud de la red asistencial Madre de Dios”, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote Lima, Perú, Chimbote, Magister.

Del cuestionario aplicado al jefe del área de abastecimiento de Hospital ESSALUD de la Red Asistencial Madre de Dios, se ha podido evidenciar que los componentes del control interno tienen un bajo nivel de implementación, no inciden positivamente ofreciendo representativo grado de seguridad a la eficiencia y eficacia de las operaciones en el área evaluada, por lo tanto su incidencia como instrumentos estratégicos de gestión es negativa en relación al cumplimiento de metas y objetivos institucionales, no sólo afectando al logro de los resultados de gestión sino a las metas y objetivos institucionales programados en un ejercicio económico, haciendo que las actividades que se realicen dentro de la institución carezcan de una adecuada supervisión. Asimismo, los componentes del Control Interno no están operando eficientemente, pues los resultados encontrados no son favorables a excepción del componente de información y comunicación cuya implementación es de 53,85%.

En los talleres de salud mental del MINSA: En la presente investigación se está poniendo toda las pautas y énfasis para el adecuado desarrollo de control interno en el área de los talleres de salud mental del Minsa, a través de sus dimensiones, nos permitirá crear actividades estratégicas de control, así mismo, poder evaluar a través de las evoluciones de control, que se cumpla lo programado y planificado, para que así de esta manera, el área de logística, pueda coordinar de manera eficiente, desde el pedido de los materiales hasta la disposición final, y que beneficie a los pacientes que lo requieren, en dicha investigación, hay un alto grado de influencia sobre, el control interno y el proceso logístico.

Teodolfo Soto Ccanto, (2016), Evaluación del sistema de control interno de la sub gerencia de logística para detectar riesgos operativos en la municipalidad provincial de jauja, Universidad Peruana Los Andes Huancayo, Perú, Contador Público.

Que el sistema de control interno reduce los riegos operativos en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Jauja, permitiendo a la entidad controlar los riesgos operativos el proceso de adquisiciones, información confiable, control de bienes y contratación de personal y bienes.

Que una correcta acción correctiva del sistema de control interno si influye en la reducción de riesgos operativos en la sub gerencia de logística en la municipalidad provincial de jauja, asimismo permite la gestión de riesgos en procesos operativos de la entidad.

En los talleres de salud mental del MINSA: ahora podemos comprender la gran importancia que tiene el control interno, en el proceso logístico, lo cual quedo demostrado que, si tiene una alta influencia en ello. Ya que si aplicación el control interno como indica sus dimensiones, sin duda se va a tener éxito, en el área correspondiente, en este caso el proceso logístico, el cual se ha podido tener un control eficiente, desde que se solicita el pedido de los materiales, continuando con el proceso de traslado, contratando el transporte más adecuado, con la finalidad de optimizar los tiempos que se programa para la llega a tiempo de dichos materiales, así mismo, pueda ser distribuido por las entes encargados y ser de beneficio para la

población que lo requiere con suma urgencia, entonces podemos decir que, si existe una relación alta entre ambas variables, está demostrado estadísticamente.

Wladimir David Sierra Matuano, (2012), Propuesta de mejoramientos para el control de inventario aplicado a la empresa Vanidades s.a., Universidad Central del Ecuador Quito, Ecuador, Colegiatura de Contabilidad.

Con el análisis realizado al área de bodegas se logró determinar que esta sección representa una debilidad para la empresa debido a las falencias detectadas en cada uno de los procesos de adquisiciones, despacho de ventas, y toma física del inventario, las cuales generan una información contable financiera poco confiable. La gerencia general no brinda el apoyo suficiente en recursos económicos, humanos, tecnológicos al área de producción lo que provoca falencias en el desarrollo de sus actividades. El personal de producción y bodegas no cuenta con una capacitación oportuna sobre todas las actividades que desempeñara y el papel importante que cumplen en la organización.

En los talleres de salud mental del MINSA: Al respecto sobre el proceso logístico en la presente investigación podemos indicar lo siguiente: A través de la aplicación del control interno con todas sus dimensiones, se pudo lograr tener un proceso de gestión logística eficiente, esto se debe al estudio realizado y las implementaciones aplicados en el área que tenía la problemática, quedando demostrado un resultado altamente positivo, entre el control interno y el proceso logístico.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

En la presente investigación de tesis sobre. El Control Interno si influye, en el proceso logístico, en los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017, aun nivel de alta significancia de: 0.05; donde al contrastar la hipótesis, mediante el análisis factorial, que consistió en utilizar todos los datos para su

influencia pertinente, mediante el análisis de la aplicación del SPSS y el análisis de Wilcoxon.

Las evaluaciones, si influye, en el proceso logístico, en los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017, Luego de obtener los resultados el cual tiene un comportamiento altamente positivo, quedando demostrado que, si hay un alto grado de influencia, en lo que respecta las evaluaciones y el proceso logístico, las adecuadas evoluciones, ha permitido tener un mejor control el área de logístico

Las actividades, si influye, en el proceso logístico, en los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017. Luego de haber pasado por el proceso de análisis a través del método de Wilcoxon, arrojo un resultado altamente positivo. En lo cual podemos indicar que, si coordinamos adecuadamente las actividades de la organización, nos va a permitir tener un desarrollo eficiente en lo planificado y programado, así cumpliendo con las metas y objetivos de la institución.

La información y comunicación, si influye, en el proceso logístico, en los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017. Podemos indicar que, si existe una relación altamente positiva, ya que fue demostrado a través de los resultados estadísticos, así la institución podrá informar y comunicar de manera más eficiente.

La supervisión y monitoreo, si influye, en el proceso logístico, en los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017. Luego de haber obtenido los resultados que fueron analizados e interpretado, a través del análisis de Wilcoxon, quedo demostrado que, si existe una relación muy alta, así de esta manera la institución, podrá supervisar y monitorear el proceso logístico.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Recomendaciones

Fortalecer el control interno en la institución, con la finalidad de mejorar las relaciones y coordinaciones del proceso logístico, para así garantizar el debió procedimiento del proceso logístico, en lo que respecta el abastecimiento de los insumos para los talleres de salud metal.

En los que respecta las actividades del control interno, se recomienda realizar una exhaustiva verificación del procedimiento de las actividades de la institución, con la finalidad de poder determinar, si se está cumpliendo los parámetros e indicadores que se está aplicando en dicho proceso, así mismo para que contribuya al logro de los objetivos específicos de la institución y en beneficio de los talleres de salud.

Así mismo, se recomienda la aplicación de evaluaciones de manera constante, a las respectivas áreas, para de esta manera ir monitoreando el nivel de aplicación y desarrollo del control interno en el proceso logístico, con el objetivo de que todo se está cumpliendo de acuerdo a los planes programados, así mismo reportando algunos inconvenientes si lo hubiera, con la finalidad de ir mejorando cada en la aplicación del control interno.

También podemos recomendar en materia de información y comunicación, que la información que la institución brinda, debe ser claro, preciso, sencillo y contundente, para que todo el que lo lea, tenga una rápida comprensión de ello, para así poder informar a los demás de manera eficiente, la comunicación debe ser veraz entre todos los niveles del ente.

Finalmente recomendamos la aplicación de supervisión y control de manera constante, para hacer el cumplir el proceso establecido, siguiendo las pautas y patrones que indican la forma correcta de hacer las cosas, el objetivo de ello es, prevenir incidentes que podría ocurrir en cualquiera circunstancia, y proponer soluciones inmediatas a través de los planes de contingencias.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

C. Abarca. (2013), *Propuesta de mejora en la cadena de suministro de una concretara*, Instituto Politécnico Nacional, México, Maestría.

J. Anaya. (2011). *Logística integral*. (4ta edición). España. Esic editorial.

R. Ballou. (2004). *“logística administración de la cadena de suministro”*. (5ta edición). Mexico. Pearson.

C. Bernal. (2006). *“Metodología de la investigación”*. México. Pearson.

Danette Barrascout De Leon, (2005) *Administración de la cadena de abastecimiento interna en una compañía transnacional dedicada a la fabricación y comercialización de cereales listos para consumir*, Universidad de San Carlos de Guatemala, Licenciado en Administración.

Br. Jorge Calampa Cruz, (2015), *El control y su influencia en la gestión de unidades de la adquisición de las instituciones públicas de salud del Perú: caso hospital essalud de la red asistencial Madre de Dios*, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote Lima, Perú, Chimbote, Magister.

I. Chiavenato. (2014), *Teoria general de la administración*. (Octava Edicion). Mexico. Mc Gran Hill.

R. Claros. (2012), *“El control interno como herramienta de gestión y evaluación”*. Perú. Pacifico editores.

Carlos Duvan Garces Ramirez, (2010) *“Modelo de entregas directas para la reducción de costos logísticos de distribución en empresas de consumo amsvivo”*, Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales, Colombia, Magister en Administración.

Br. Alejandra Mariel Guarachi Coronel, (2015) *“Diagnostico y propuesta de mejora de la gestión de proceso logístico en el Hospital Nacional Alzamor Aguinaga Asenjo de Essalud”*, Chiclayo, Peru Licenciatura.

Juan Gonzalo Isaac Quevedo Cassana, (2010) "*Análisis, diagnóstico y propuesta de mejora de la cadena logística y de planeamiento de las compras de una empresa peruana comercializadora de productos químicos*", Pontificia Universidad Católica, Perú, Título de Ingeniero.

Br. Aleman Lupu, Katherine Maritzet, (2014), "*Propuesta de un plan de mejora para la gestión logística en la empresa constructora Jordan s.r.l. de Tumbes*", Trujillo, Perú Ingeniero Civil.

J. Melendez. (2016), "*Control interno*". Perú. Universidad católica de los ángeles de Chimbote.

R. Navascues. (2012), "*Canales de distribución y logística*", Madrid España. Días santos s.a.c.

H. Ñaupas., E. Mejia. y A. Villagomez. (2013), "*Metodología de la investigación*", (4ta edición). Bogotá Colombia. Xpress estudios gráfico y digital S.A.J. Rodríguez. (2009), "*control interno, un efectivo sistema para la empresa*". (2da edición). México. Trillas.

J. Rodríguez. (1991). "*Sinopsis de auditoria administrativa*". México. Trillas.

M. Rojas., E. Guisado., y J. Cano. (2011), "*Logística integral*". Bogotá. Colombia. Adriana Gutiérrez M.

T. Soto Ccanto, (2016), "*Evaluación del sistema de control interno de la sub gerencia de logística para detectar riesgos operativos en la municipalidad provincial de jauja*", Universidad Peruana Los Andes Huancayo, Perú, Contador Público.

Wladimir David Sierra Matuano, (2012), "*Propuesta de mejoramientos para el control de inventario aplicado a la empresa Vanidades s.a.*", Universidad Central del Ecuador Quito, Ecuador, Colegiatura de Contabilidad.

C. Tubino. (1992), "*El proceso de la investigación*". Venezuela. Panapo.

R. Hernández. (2014), "*Metodología de la investigación*", (6ta edición). Ciudad. México. Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 1:

Tabla 52: Matriz de consistencia.

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variables de la investigación	Diseño de investigación	Población y muestra	Método, técnicas e Instrumentos
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo influye el control interno y su influencia, en el proceso logístico, en los talleres de salud mental del Minsa en Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo influye la evaluación y su influencia, en el proceso logístico, en los talleres de salud mental en el Minsa de Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017?</p> <p>¿Cómo influye las actividades y su influencia, en el proceso logístico, en los talleres de salud mental en el Minsa de Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017?</p> <p>¿Cómo influye la información y comunicación y su influencia, en el proceso logístico, en los talleres de salud mental en el Minsa de Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017?</p> <p>¿Cómo influye la supervisión y monitoreo y su influencia, en el proceso logístico, en los talleres de salud mental en el Minsa de Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar cómo influye el control interno y su influencia, en el proceso logístico, en el control de los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar Cómo influye la evaluación y su influencia, en el proceso logístico, en el control de los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017</p> <p>Determinar Cómo influyen las actividades y su influencia, en el proceso logístico, en el control de los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017</p> <p>Determinar Cómo influye la información y comunicación y su influencia, en el proceso logístico, en el control de los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017.</p> <p>Determinar Cómo influye la supervisión y monitoreo y su influencia, en el proceso logístico, en el control de los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017.</p>	<p>Hipótesis principal:</p> <p>El control interno y su influencia, si influye en el proceso logístico, en los talleres de salud mental del Minsa en Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017.</p> <p>Hipótesis secundarias:</p> <p>La evaluación y su influencia, si influye, en el proceso logístico, en el control de los talleres de salud mental del Minsa de Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017</p> <p>Las actividades y su influencia, si influye, en el proceso logístico, en el control de los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017</p> <p>La información y comunicación y su influencia, si influye, en el proceso logístico, en el control de los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017</p> <p>La supervisión y monitoreo y su influencia, si influye, en el proceso logístico, en el control de los talleres de salud mental del Minsa Salaverry. Lince. Lima. Perú. 2017</p>	<p>Variable independiente</p> <p>El control interno.</p> <p>D1. Evaluación. D2. Actividades. D3. Información comunicacion. D4. Control y monitoreo.</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>El proceso logístico.</p> <p>D1. Estrategia de inventarios. D2. Estrategia de transporte. D3. Control organizacional.</p>	<p>Tipo. Explicativa:</p> <p>Son más estructuradas que los otros tipos de investigación</p> <p>Diseño: No experimental:</p> <p>Estudios que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que los fenómenos en su ambiente natural</p> <p>Método de Investigación: Cuantitativa.</p>	<p>La Población: La conforma El personal administrativo y los pacientes de los talleres de salud mental del Minsa que está ubicado en, Salaverry. Lince. Lima. Perú. La cual alcanza un total de 50 individuos.</p>	<p>Instrumento: Encuesta . Cuestionario</p>

Fuente: Propia.

Anexo 2: Matriz de operativización

Tabla 53:

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS / E. LIKERTS	ESCALA DE MEDICION	RANGO O CATEGORIAS
I: CONTROL INTERNO	I.1. EVALUACION	I.1.1. ANALISIS	1,2,3	LIKERT 5.- Siempre. 4.- Casi siempre. 3.- A veces si, a veces no. 2.- Casi nunca. 1.- Nunca.	Alta (75-100) Media (48-74) Baja (20-47)
		I.1.2. PREVENCION	4,5,6		
	I.2. ACTIVIDADES	I.2.1. OBJETIVOS	7,8,9		
		I.2.2. EJECUCION	10,11,12		
	I.3. INFORMACION Y COMUNICACION	I.3.1. CONFIABILIDAD	13,14,15		
		I.3.2. OPORTUNIDAD	16,17,18		
	I.4. SUPERVISION Y MONITOREO	I.4.1. AUTOEVALUACION	19,20		
		I.4.2. ACTUALIZACION	21,22		
D: PROCESO LOGISTICO	D.1. ESTRATEGIA DE INVENTARIOS	D.1.1. SUMINISTRO	23,24	LIKERT 5.- Siempre. 4.- Casi siempre. 3.- A veces si, a veces no. 2.- Casi nunca. 1.- Nunca.	Alta (75-100) Media (48-74) Baja (20-47)
		D.1.2. CADENA	25,26,27,28		
		D.1.3. INFORMACION	29,30,31		
	D.2. ESTRATEGIA E TRANSPORTE	D.2.1. FUNDAMENTOS	32,33,34		
		D.2.2. DECISIONES	35,36		
	D.3. CONTROL ORGANIZACIONAL	D.3.1. ORGANIZACIÓN	37,38		
		D.3.2. CONTROL	39,40,41		

Fuente: Propia

Anexo 3

Variable independiente



I.CONTROL INTERNO

I.1. EVALUACIONES

Nº		5	4	3	2	1
I.1.1.ANALISIS						
1	¿Analiza adecuadamente las evaluaciones cuando es un mayor número de personas?					
2	¿Tiene coherencia, efectiva y rapidez en el análisis?					
3	¿Los riesgos que hay dentro de la organización, los identifica a tiempo?					

I.1.2. PREVENCIÓN

4	¿se tiene planes de contingencia programados según nivel de riesgo?					
5	¿Los planes de control en los inventarios, funcionan adecuadamente?					
6	¿Los planes de control, demuestran resultados eficientes?					

I.2. ACTIVIDADES

Nº		5	4	3	2	1
I.2.1. OBJETIVOS						
7	¿Los objetivos trazados en las áreas de actividades, se llegarán a cumplir?					
8	¿Los programas propuestos son gestionados a tiempo?					
9	¿Las metas trazadas son alcanzables en el tiempo estimado.	5	4	3	2	1

I.2.2. EJECUCIÓN

10	¿La forma de distribución de los materiales, se está evaluando si es lo más adecuado?					
11	¿Se cumple a la perfección el procedimiento de ejecución?					
12	¿El procedimiento, es el adecuado para cumplir la ejecución de materiales?					

I.3. INFORMACION Y COMUNICACION

Nº		5	4	3	2	1
I.3.1. CONFIABILIDAD						
13	¿La información es precisa y clara?					
14	¿La información que se transmite vincula a todo el personal?					
15	¿Orienta adecuadamente al logro de los objetivos?					

I.3.2. OPORTUNIDAD

16	¿La información que brindada es de manera oportuna?					
17	¿La información brindada, es de gran alcance a los colaboradores?					
18	¿Hace prescindir los hechos?					

I.4. SUPERVISION Y MONITOREO

Nº		5	4	3	2	1
I.4.1. AUTOEVALUACION						
19	¿Los resultados obtenidos, es el propósito de su gestión?					
20	¿Durante la supervisión, está siempre aplicando la mejora continua?					
I.4.2. ACTUALIZACION						
21	¿Está actualizando de manera constante, el plan de monitoreo?					
22	¿Se aplican nuevos diseños y estrategias, para un mejor monitoreo?					

Fuente: Propia

Instrumento Variable Dependiente.

II. PROCESO LOGISTICO						
D.1. ESTRATEGIA DE INVENTARIOS						
N°		5	4	3	2	1
D.1.1. SUMINISTRO						
23	¿La institución maneja adecuadamente el pedido de sus materiales?					
24	¿El personal encargado del almacén, manejan cardex ?					
25	¿Los proveedores están directamente relacionados con la institución?					
D.1.2. CADENA						
26	¿La institución administra adecuadamente el flujo de materiales?					
27	¿Los materiales son distribuidos de manera proporcional por la institución?					
28	¿Registra los materiales que ingresan a la institución?					
D.1.3. INFORMACION						
29	¿El personal del área logística, informa oportunamente sobre las salidas de materiales?					
30	¿La información recibida del personal, es en estado real para la institución?					
31	¿La institución, recolecta la información dentro de los plazos establecidos?					
D.2. ESTRATEGIA DE TRANSPORTES						
N°		5	4	3	2	1
D.2.1. FUNDAMENTOS						
32	¿El proveedor se identifica con la institución?					
33	¿La institución utiliza la vía de transporte más adecuada?					
34	¿El medio de transporte de los materiales, facilitan la llegada a tiempo de los materiales?					
D.2.2. DECISIONES						
35	¿Los medios de transportes elegidos por la institución, son eficientes?					
36	¿El transporte terrestre, garantiza a la institución la llegada de los materiales?					
D.3. CONTROL ORGANIZACIONAL						
N°		5	4	3	2	1
D.3.1. ORGANIZACION						
37	¿El control de los materiales de la institución, están organizadas?					
38	¿Está formada sólidamente el área logística de la institución?					
39	¿El personal que labora en el almacén de la institución, es responsable de los materiales?					
40	¿Los inventarios de la institución, se actualizan semanalmente?					
D.3.2. CONTROL						
41	¿El administrador de la institución, controla los materiales?					
42	¿El personal de la institución, previene los errores de futuro?					
43	¿La institución, establece normas para un mejor control?					
44	¿La institución corrige los errores oportunamente?					

Fuente: Propia

Anexo 4: Validación de datos

VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad 1		Pertinencia 2		Relevancia 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1: EVALUACIONES								
1	¿Analiza las fortalezas de la institución?	✓		✓		✓		
2	¿La institución, esta crenado de manera permanente nuevas reglas de acciones disciplinarias?	✓		✓		✓		
3	¿El personal de la institución, realiza inspecciones sobre los almacenes?	✓		✓		✓		
4	¿La institución toma acciones para prevenir irregularidades en el control?	✓		✓		✓		
5	¿La institución, evita tener errores en el control de los materiales?	✓		✓		✓		
6	¿El control interno en la institución, es más eficaz, cuanto más preventivo es?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ACTIVIDADES								
7	¿La institución promueve la eficacia para lograr los objetivos?	✓		✓		✓		
8	¿Promueve la protección, conservación de los bienes de la institución?	✓		✓		✓		
9	¿La obtención de información de la institución es confiable?	✓		✓		✓		
10	¿ Las actividades, se cumplen de manera eficiente?	✓		✓		✓		
11	¿La institución, recopila los datos oportunamente?	✓		✓		✓		
12	¿La institución emite informe, sobre las actividades realizadas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: INFORMACION Y COMUNICACION								
13	¿La institución es responsable con su información que brinda?	✓		✓		✓		
14	¿La institución, promueve la eficiencia en el desarrollo de sus actividades?	✓		✓		✓		
15	¿La institución, toma tiempos para poner medidas de control?	✓		✓		✓		
16	¿Realiza acciones correctivas, la institución?	✓		✓		✓		
17	¿La institución planifica con antelación sus actividades?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SUPERVISION Y MONITOREO								
18	¿La institución, cuenta con un plan para mejorar el sistema de control?	✓		✓		✓		
19	¿La institución toma acciones para mejorar el control?	✓		✓		✓		
20	¿El control interno de la institución, cuenta con proceso de evaluación?	✓		✓		✓		
21	¿La institución actualiza su diseño de control?	✓		✓		✓		
22	¿La institución crea nuevos controles para evaluar el control interno?	✓		✓		✓		

Fuente: Propia

Resultado de la variable independiente

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mgtr. Barrantes Rios Edmundo Jose

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: Docente Metodólogo

Barrantes

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

Fuente: Propia

09 de OCTUBRE del 2017

Variable dependiente

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: PROCESO LOGISTICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ESTRATEGIA DE INVENTARIOS								
23	¿La institución maneja adecuadamente el pedido de sus materiales?	✓		✓		✓		
24	¿El personal encargado del almacén, manejan cardex?	✓		✓		✓		
25	¿Los proveedores están directamente relacionados con la institución?	✓		✓		✓		
26	¿La institución administra adecuadamente el flujo de materiales?	✓		✓		✓		
27	¿Los materiales son distribuidos de manera proporcional por la institución?	✓		✓		✓		
28	¿Registra los materiales que ingresan a la institución?	✓		✓		✓		
29	¿El personal del área logística, informa oportunamente sobre las salidas de materiales?	✓		✓		✓		
30	¿La información recibida del personal, es en estado real para la institución?	✓		✓		✓		
31	¿La institución, recolecta la información dentro de los plazos establecidos?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ESTRATEGIA DE TRANSPORTE		Si	No	Si	No	Si	No	
32	¿El proveedor se identifica con la institución?	✓		✓		✓		
33	¿La institución utiliza la vía de transporte más adecuada?	✓		✓		✓		
34	¿El medio de transporte de los materiales, facilitan la llegada a tiempo de los materiales?	✓		✓		✓		
35	¿Los medios de transportes elegidos por la institución, son eficientes?	✓		✓		✓		
36	¿El transporte terrestre, garantiza a la institución la llegada de los materiales?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CONTROL ORGANIZACIONAL		Si	No	Si	No	Si	No	
37	¿El control de los materiales de la institución, están organizadas?	✓		✓		✓		
38	¿Está formada sólidamente el área logística de la institución?	✓		✓		✓		
39	¿El personal que labora en el almacén de la institución, es responsable de los materiales?	✓		✓		✓		
40	¿Los inventarios de la institución, se actualizan semanalmente?	✓		✓		✓		
41	¿El administrador de la institución, controla los materiales?	✓		✓		✓		
42	¿El personal de la institución, previene los errores de futuro?	✓		✓		✓		
43	¿La institución, establece normas para un mejor control?	✓		✓		✓		
44	¿La institución corrige los errores oportunamente?	✓		✓		✓		

Fuente: Propia

Resultado de la variable dependiente

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mgtr. Barrantes Rios Edmundo José

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: Docente Metodólogo.

Barrantes

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

09 de OCTUBRE del 2017

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

Fuente: Propia

Anexo 5

Matriz de Datos de la variable independiente

MATRIZ DE DATOS																																																
VARIABLE INDEPENDIENTE CONTROL INTERNO																						VARIABLE DEPENDIENTE: PROCESO LOGISTICO																						Sumatoria				
EVALUACIONES						ACTIVIDADES						INFORMACION Y COMUNICACIÓN						SUPERVISION Y MONITOREO						ESTRATEGIA DE INVENTARIOS						ESTRATEGIA DE TRANSPORTES						CONTROL ORGANIZACIONAL						Variable Independiente	Variable Dependiente					
Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44				
1	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	2	3	2	4	3	2	3	4	2	3	2	3	2	2	4	3	4	3	5	3	4	4	76	69				
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	90	86			
3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	89	97		
4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	2	1	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	2	3	2	3	2	3	4	76	60	
5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	3	2	3	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	77	67	
6	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	5	3	4	3	5	2	5	3	2	3	3	3	4	2	2	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	71	67
7	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	5	4	5	4	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	73	63	
8	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	5	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	4	65	74		
9	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	5	4	3	5	3	2	2	3	2	1	4	5	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	5	3	4	2	3	2	68	63		
10	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	3	2	5	3	4	2	5	2	3	4	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	76	58		
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	3	3	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	83	78		
12	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	84	74	
13	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	86	84	
14	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	84	69
15	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84	75
16	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	5	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85	66
17	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	78
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	91	75	
19	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	5	4	3	4	1	4	5	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	5	3	4	2	3	2	68	63	
20	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	5	2	3	3	5	2	2	3	4	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	77	58		
21	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	84	78	
22	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	84	70		
23	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	3	2	5	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79	70	
24	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	69	69		
25	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	5	4	3	4	5	5	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	79	64		

Fuente: Propia

Datos de la variable dependiente

MATRIZ DE DATOS																																															
VARIABLE INDEPENDIENTE CONTROL INTERNO																						VARIABLE DEPENDIENTE: PROCESO LOGISTICO																						Sumatoria			
EVALUACIONES						ACTIVIDADES						INFORMACION Y COMUNICACIÓN						SUPERVISION Y MONITOREO						ESTRATEGIA DE INVENTARIOS						ESTRATEGIA DE TRANSPORTES						CONTROL ORGANIZACIONAL						Variable Independiente	Variable Dependiente				
Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44			
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	5	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	68	73	
27	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	85	69	
28	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4	3	2	4	3	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81	75
29	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	5	3	5	2	5	3	3	3	1	3	1	2	3	2	3	1	3	1	3	2	3	1	3	2	2	1	2	2	1	74	45	
30	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	5	3	5	3	5	3	5	1	2	1	3	1	2	3	1	2	1	3	1	2	3	1	1	3	2	2	1	1	1	76	38	
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	3	3	5	3	5	2	3	2	1	2	1	2	3	1	3	2	3	1	1	2	1	3	2	1	3	1	3	1	3	2	78	42	
32	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	5	3	5	3	5	3	2	5	2	1	2	5	2	2	1	3	1	3	2	2	3	2	2	2	3	1	3	1	2	3	1	75	47	
33	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	3	5	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	80	53	
34	4	4	2	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	1	1	3	4	1	3	2	3	1	3	2	3	1	3	1	2	1	3	3	1	2	1	87	45	
35	3	3	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	2	3	3	5	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	84	70	
36	4	5	4	2	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	87	70	
37	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	74	69	
38	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	82	69		
39	3	2	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	3	4	5	4	5	4	2	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	78	64		
40	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	69	73		
41	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	5	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	70	69		
42	3	3	2	3	3	4	3	4	5	3	3	2	3	3	4	3	5	5	3	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	75	
43	3	4	4	3	2	5	3	5	3	3	2	3	5	2	3	5	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	72	86	
44	5	4	2	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	4	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	79	97	
45	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	2	3	2	3	2	3	4	73	60	
46	3	3	4	3	4	3	4	3	5	3	2	3	2	3	4	3	5	2	3	2	3	3	2	3	4	2	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	70	58		
47	3	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	2	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	87	78	
48	4	3	4	2	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	2	2	3	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	66		
49	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3	5	2	3	5	2	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	77	78	
50	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	2	3	5	3	3	5	2	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	80	73	
165	167	169	171	173	186	193	179	182	170	167	164	188	188	182	182	179	184	188	182	176	180	146	159	168	156	156	178	161	154	149	146	157	151	150	164	154	158	177	147	159	135	148	144	3915	3417		

Fuente: Propia