



FACULTAD DE CIENCIAS FINANCIERAS Y CONTABLES

**CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE OPERACIONES EN LA EMPRESA KODO
MOTORS DEL PERÚ S.A.C. DE LA CIUDAD DE LIMA EN EL AÑO 2022**

Línea de investigación:

Desarrollo empresarial

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público

Autor:

Huamán Espinoza, Julio Cesar

Asesora:

Cruz Gonzales, William Enrique

Código ORCID 0000-0002-1655-5671

Jurado:

Yaguas Ramos, Eduviges Maximiliano

Patricio Aparicio, Santiago Saturnino

Pacheco Curi, Orlando Enrique

Lima - Perú

2023



“CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE OPERACIONES EN LA EMPRESA KODO MOTORS DEL PERÚ S.A.C.DE LA CIUDAD DE LIMA EN EL AÑO 2022”

ORIGINALITY REPORT

27%

SIMILARITY INDEX

26%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

15%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 repositorio.ucv.edu.pe 3%
Internet Source

2 hdl.handle.net 2%
Internet Source

3 Submitted to Universidad Cesar Vallejo 2%
Student Paper

4 repositorio.uladech.edu.pe 2%
Internet Source

5 repositorio.unfv.edu.pe 2%
Internet Source

6 repositorio.uncp.edu.pe 1%
Internet Source

7 repositorio.ulasamericas.edu.pe 1%
Internet Source

8 Submitted to Universidad Alas Peruanas 1%
Student Paper

repositorio.unp.edu.pe



FACULTAD DE CIENCIAS FINANCIERAS Y CONTABLES
CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE OPERACIONES EN LA EMPRESA KODO
MOTORS DEL PERÚ S.A.C. DE LA CIUDAD DE LIMA EN EL AÑO 2022

Línea de investigación:

Desarrollo Empresarial

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público

Autor

Huamán Espinoza, Julio Cesar

Asesor

Cruz Gonzales, William Enrique

ORCID: 0000-0002-1655-5671

Jurado

Yaguas Ramos, Eduviges Maximiliano

Patricio Aparicio, Santiago Saturnino

Pacheco Curi, Orlando Enrique

Lima - Perú

2023

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a Dios por darme la oportunidad de vivir y estar presente en cada paso que doy. Agradezco su fortaleza en mi corazón y su iluminación en mi mente.

Dedico esta tesis a mi esposa y a mis hijos, que han sido mi constante fuente de motivación y me han brindado apoyo y aliento en mi carrera académica. Este logro es nuestro, y espero que sigamos avanzando juntos hacia el éxito.

Agradecimiento

A la Universidad Nacional Federico Villarreal, le agradezco por brindarme una formación académica de calidad y ser mi guía durante mi trayecto universitario.

En especial, quiero reconocer y agradecer profundamente a los docentes por compartir su valioso conocimiento conmigo.

¡Gracias Universidad Nacional Federico Villarreal!

INDICE GENERAL

INDICE GENERAL.....	iv
INDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Descripción y formulación.....	15
1.1.1. Formulación del problema.....	16
1.2. Antecedentes	17
1.2.1. Internacionales.....	17
1.2.2. Nacionales	18
1.3. Objetivos	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivo específico	20
1.4. Justificación.....	20
1.4.1. Justificación Práctica.....	20
1.4.2. Justificación teórica.....	20
1.4.3. Justificación social.....	20
1.5. Hipótesis.....	21

1.5.1.	Hipótesis general.....	21
1.5.2.	Hipótesis específica.....	21
II.	MARCO TEÓRICO	22
2.1.	Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	22
2.1.1.	Control Interno.....	22
2.1.2.	Gestión de operaciones.....	23
III	MÉTODO	28
3.1.	Tipo de investigación.....	28
3.1.1.	Tipo.....	28
3.1.2.	Nivel.....	28
3.1.3.	Diseño	28
3.2.	Ámbito temporal y espacial	29
3.2.1.	Ámbito temporal.....	29
3.2.2.	Ámbito espacial	29
3.3.	Variables	29
3.4.	Población y muestra.....	31
3.4.1.	Población.....	31
3.4.2.	Muestra.....	31
3.5.	Instrumentos	32
3.5.1.	Confiabilidad	32

3.5.2.	Validez	32
3.6.	Procedimientos	32
3.7.	Análisis de datos	32
IV.	RESULTADOS	33
4.1.	Realidad organizacional.....	33
4.1.1.	Descripción de la empresa.....	33
4.1.2.	Organigrama	34
4.1.3.	Local y sucursal	35
4.1.4.	Área comercial.....	35
4.1.5.	Tecnología	35
4.1.6.	Recursos humanos	36
4.1.7.	Operaciones	36
4.1.8.	Dirección	36
4.1.9.	Proveedores	37
4.1.10.	Competidores.....	37
4.1.11.	Análisis FODA	38
4.2.	Estadística	39
4.2.1.	Normalidad	39
4.2.2.	Contrastación de hipótesis general.....	39
4.2.3.	Correlación de variables.....	40

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	68
VI. CONCLUSIONES	71
VII. RECOMENDACIONES	73
VIII. REFERENCIAS	75
IX. ANEXOS	78
Anexo 1 Solicitud y permiso concedido de información dirigido a la empresa	78
Anexo 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA	80
Anexo 3 Instrumento	82
Anexo 4	86
Validación del instrumento	87
Anexo 5 Confiabilidad del instrumento	92
Anexo 6 Proceso de datos (SPSS Statistics)	95

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable	29
Tabla 2 Muestra tomada de la empresa Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C	31
Tabla 3 Análisis FODA	38
Tabla 4 Pueba de normalidad.....	39
Tabla 5 Correlación variable “X” – variable “Y”	41
Tabla 6 Organigrama general estructurado	42
Tabla 7 Perfil y experiencia profesional.....	43
Tabla 8 Plan de contingencias	44
Tabla 9 Riesgos internos	45
Tabla 10 Evaluación de riesgos externos	46
Tabla 11 Evaluación y control de riesgos externos.....	47
Tabla 12 Programas de formación, orientación y capacitación	48
Tabla 13 Control de actividades	49
Tabla 14 Información proporcionada por cada departamento	50
Tabla 15 Estrategias de coordinación.....	51
Tabla 16 Medios formales	52
Tabla 17 Medios de comunicación	53
Tabla 18 Acciones inmediatas y correctivas	54
Tabla 19 Registro de incidentes.....	55
Tabla 20 Supervisión de procesos.....	56
Tabla 21 Proceso del servicio	57
Tabla 22 Procesos correctos	58

Tabla 23 Cliente satisfecho.....	59
Tabla 24 Valoración del servicio	60
Tabla 25 Logística y distribución.....	61
Tabla 26 Evaluación de producto.....	62
Tabla 27 Gestión logística	63
Tabla 28 Planeamiento en logística.....	64
Tabla 29 Procesos internos del área de logística	65
Tabla 30 Información de valoración	66
Tabla 31 Seguimiento al cliente.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama	34
Figura 2 Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula	40
Figura 3 Organigrama general estructurado	42
Figura 4 Perfil y experiencia profesional	43
Figura 5 Plan de contingencias	44
Figura 6 Riesgos internos	45
Figura 7 Evaluación de riesgos externos.....	46
Figura 8 Evaluación y control de riesgos externos	47
Figura 9 Programas de formación, orientación y capacitación	48
Figura 10 Control de actividades	49
Figura 11 Información proporcionada por cada departamento	50
Figura 12 Estrategias de coordinación	51
Figura 13 Medios formales.....	52
Figura 14 Medios de comunicación.....	53
Figura 15 Acciones inmediatas y correctivas	54
Figura 16 Registro de incidentes	55
Figura 17 Supervisión de procesos	56
Figura 18 Proceso del servicio.....	57
Figura 19 Procesos correctos.....	58
Figura 20 Cliente satisfecho	59
Figura 21 Valoración del servicio.....	60
Figura 22 Logística y distribución.....	61

Figura 23 Evaluación de producto	62
Figura 24 Gestión logística.....	63
Figura 25 Planeamiento en logística	64
Figura 26 Procesos internos del área de logística	65
Figura 27 Información de valoración.....	66
Figura 28 Seguimiento al cliente	67

RESUMEN

El título de la investigación cuyo objetivo es: “Determinar la relación entre el control interno y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022.” La investigación fue no experimental transeccional, puesto que solo se recolectará datos en un solo momento, la población es de 15 trabajadores del área administrativa y contable, la recopilación de datos fue mediante la técnica de cuestionario, el instrumento de la encuesta, mediante la cual se recolectaron datos y el procesamiento se realizó mediante el sistema estadístico SPSS con lo cual se contrastó la hipótesis con el estadístico de prueba del Coeficiente de Pearson se obtuvo que las variables tienen un grado de correlación de 0.795, con un nivel de significancia de 0.01 como el valor $p = 0.000$ lo cual conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de asegurar que existe una relación significativa entre el control interno y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022.

Palabra clave: *Control interno, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión- seguimiento, estructura organizacional, riesgos internos, riesgos externos, políticas de la empresa, información, medios formales, acciones de corrección, gestión de operaciones, gestión de cadena de suministro, logística, procedimiento en la vida del producto, procedimiento especializado con el producto final.*

ABSTRACT

The title of the investigation whose objective is: "Determine the relationship between internal control and operations management of the Transport Company Corporación Bus Perú S.A.C. of the city of Lima in the year 2022." The research was non-experimental, transectional, since data will only be collected at a single moment, the population is 15 workers in the administrative and accounting area, the data collection was through the questionnaire technique, the survey instrument, through which Data was collected and the processing was carried out using the SPSS statistical system, with which the hypothesis was contrasted with the Pearson Coefficient test statistic, it was obtained that the variables have a degree of correlation of 0.795, with a significance level of 0.01 as the p value = 0.000, which leads to rejecting the null hypothesis and accepting the alternative hypothesis of ensuring that there is a significant relationship between internal control and operations management of the Company Kodo Motors del Perú S.A.C. of the city of Lima in the year 2022.

Keywords: *Internal control, control environment, risk assessment, control activities, information and communication, supervision-follow-up, organizational structure, internal risks, external risks, company policies, information, formal means, corrective actions, management of operations, supply chain management, logistics, procedure in the life of the product, specialized procedure with the final product.*

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la labor del control interno es relevante, pues contribuye al desarrollo de las empresas, a través de un constante manejo siendo su resultado poseer información de calidad, cierta y efectiva de esa manera cumple objetivos y expectativas de crecimiento trazados por la entidad.

El presente trabajo de investigación “Control interno y gestión operativa de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022”, se basa en la situación empresarial actual, ya que demanda a las organizaciones a ser más competitivas y más conscientes de la importancia de la gestión operacional que aporta más valor a sus clientes y reduce costos. Así la investigación se desarrolla en VI capítulos, estructurados de la siguiente manera:

El **capítulo I**, narra la problemática, debido a un frágil y deficiente control interno generando debilidad en diferentes áreas; esta investigación se sustenta bajo antecedentes nacionales e internacionales de autores como Cárdenas y Gamarra, Arceda, Balla y Lopez; nacionales como Polo, Méndez, Chuquichaico y Granados; así mismo se presentan los objetivos generales y específicos, por los cuáles se realiza la investigación, también se señalan las justificaciones, que han motivado llevar a cabo la investigación y por último las hipótesis, general y específica.

El **capítulo II**, determina las bases teóricas que soportan la investigación, tales como: control interno, ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, supervisión y seguimiento, gestión de operaciones, gestión de cadena de suministros y logística.

El **capítulo III**, establece la metodología que se utilizará, esta investigación es de tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental transeccional. Así también se hace mención del

ámbito temporal y espacial, variables, población y muestra, instrumentos, procedimientos, análisis de datos y finaliza con las consideraciones éticas.

El **capítulo IV**, este capítulo, considera los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta, contenida por 26 preguntas entre las dos variables control interno y gestión de operaciones.

El **capítulo V**, discusión de resultados, en el cual se relaciona los resultados de la investigación con la teoría e investigaciones previas.

El **capítulo VI**, las conclusiones, establecidas por el investigador, respondiendo a las hipótesis planteadas, considerando las variables control interno y gestión de operaciones.

El **capítulo VII**, las recomendaciones, señalando propuestas de mejora o solución del tema en estudio.

El **capítulo VIII**, señala las referencias que constituyen un elemento esencial para garantizar la rigurosidad y confiabilidad de la investigación y por último el **capítulo IX**, muestra los anexos.

1.1. Descripción y formulación

Todo departamento de una entidad sin importar su función o jerarquía, están sujetos a seguir procesos, ya que son el engranaje que impulsan el desarrollo empresarial; tales procesos a menudo no se comprenden correctamente; por ende, la empresa solo se centra en el aspecto documentario del día a día, a fin de desarrollar sus actividades con normalidad. Tal desconocimiento de la gestión de procesos incurre en problemas que afectan a los clientes y a la propia organización. (Becher, 2021)

Así también específicamente Gestión (2023) a través de MYPES Unidas del Perú revelan que, 70 mil pymes se declaran en quiebra en los primeros meses del 2023, debido a que presentan

desperfectos en sus operaciones como la logística de almacenes, siendo los más usuales según el CEO de Check: procesos inadecuados y deficiente gestión de información del área logística, problemas de lay-out, fiabilidad de la información por la introducción manual de datos, errores de Licking.

De acuerdo a lo antes descrito, la empresa sujeta a estudio Kodo Motors del Perú S.A.C. a menudo incurre en problemas como:

- a) No cuenta con un control interno que realice la gestión de operaciones
- b) Problemas en los procesos de logística
- c) Problemas en la cadena de suministros
- d) Los procesos de cada departamento no siguen un procedimiento adecuado
- e) La labor de los dependientes no está correctamente definida.

1.1.1. Formulación del problema

1.1.1.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el control interno y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022?

1.1.1.2. Problemas específicos

A. ¿Cuál es la relación entre el ambiente de control y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022?

B. ¿Cuál es la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022?

C. ¿Cuál es la relación entre las actividades de control y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022?

D. ¿Cuál es la relación entre la información y comunicación con la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022?

E. ¿Cuál es la relación entre la supervisión y seguimiento con la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Internacionales

Según Cárdenas y Gamarra (2019). En su investigación: “Control interno de la gestión administrativa y su impacto en la importadora Adrián CIA. LTDA. Del Cantón La Maná provincia de Cotopaxi”; tuvo como objetivo, evaluar el Control Interno de la gestión administrativa y su impacto en la Importadora Adrián Cía. Ltda., del cantón la Maná Provincia de Cotopaxi. Para ello utilizó un proceso sistemático, organizado y objetivo de tipo de investigación explicativo, descriptivo, exploratorio y bibliográfico y un diseño no experimental. Se emplearon métodos e instrumentos tales como encuestas y entrevistas.

Los autores concluyeron que, el control interno aplicado en la empresa fue sencillo ya que la empresa desde un inició no poseía un manual de funciones ni tenía noción de cómo controlarlas, lo cual evidenciaba el problema en tal empresa. (Cárdenas y Gamarra, 2019).

Arceda (2015). En su investigación “Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014, tuvo como objetivo, evaluar la efectividad de los procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de Administración y Contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López S.A. del municipio de Jinotega durante el

año 2014”. La investigación desarrolla el paradigma interpretativo con enfoque cualitativo y el nivel descriptivo. El instrumento utilizado, fue el cuestionario y la entrevista.

La autora concluyó: Existen dificultades de control interno en varios ámbitos de sus áreas como en los estados financieros y en los inventarios. (Arceda, 2015).

Según Balla y López (2018). En su investigación: “El control interno en la gestión administrativa de las empresas del Ecuador”, tuvo como objetivo determinar y describir la influencia del control interno en la mejora de la gestión administrativa de las empresas en el Ecuador. La metodología aplicada por su naturaleza es documental.

Las autoras concluyeron: El control interno es un instrumento útil para las empresas, ya que optimiza las operaciones con eficiencia y eficacia. (Balla y López, 2018).

1.2.2. Nacionales

Según Polo (2022). En su investigación: “El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transporte interprovincial El Dorado S.A.C; Piura, periodo 2019-2020” su objetivo fue: determinar la incidencia del control interno en la rentabilidad de la empresa de transporte interprovincial el Dorado SAC; Piura, periodo 2019-2020- Tumbes. Para ello utilizó un enfoque mixto, diseño no experimental, nivel correlacional y tipo aplicado. El instrumento fue el cuestionario.

El autor define: El control interno tiene incidencia en la rentabilidad de la empresa de transporte el Dorado SAC; Piura, considerando el estado de situación financiera y el estado de resultados. (Polo, 2022).

Según Méndez (2021). En su investigación: “El control interno y su influencia en la gestión de crédito y cobranzas en la empresa centro de carnes C&C Pozuzo E.I.R.L 2019”; tuvo como

objetivo determinar la influencia del control interno según COSO (2013) en la gestión de crédito y cobranzas en la empresa Centro de carnes C&C Pozuzo E.I.R.L., en el año 2019. Para ello la metodología aplicada es no experimental, transaccional, aplicada y correlacional. El instrumento utilizado fue el cuestionario. El autor concluyó:

El sistema de control interno implementado (COSO 2013) si tiene efecto positivo en las variables, lo que significa que control interno aplicado mejorará la gestión de crédito y cobranzas. (Méndez, 2021)

Según Chuquichaico y Granados (2020). En su investigación: “Control Interno en la Gestión de Operaciones de la Empresa Automotriz JNL SAC de la Provincia de Lima”; señala como objetivo proponer un sistema de control interno bajo el enfoque COSO que haga eficiente la Gestión de Operaciones de la Empresa automotriz JNL SAC de la Provincia de Lima. La metodología usada en la investigación fue: tipo aplicada, nivel, descriptivo, los métodos de investigación son: Científico y Analítico, diseño Metodológico es transversal, no experimental, descriptivo. Los instrumentos fueron: guía de entrevista, lista de cotejo, ficha de resumen y análisis.

Chuquichaico y Granados (2020). Concluyeron, “se ha propuesto un sistema de control interno fundamentado en el reporte COSO el mismo que permite el desarrollo con eficiencia de la Gestión de operaciones de la empresa automotriz JNL SAC de la Provincia de Lima”. (p. 130)

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el control interno y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022.

1.3.2. *Objetivo específico*

A. Determinar la relación entre el ambiente de control y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022.

B. Determinar la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022.

C. Determinar la relación entre las actividades de control y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022.

D. Determinar la relación entre la información y comunicación con la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022.

E. Determinar la relación entre la supervisión y seguimiento con la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022.

1.4. *Justificación*

1.4.1. *Justificación Práctica.*

Esta investigación aporta una solución a la problemática de gestión de operaciones mediante un control interno, lo cual sería una alternativa a las prácticas o labores que realizan los estudiantes, bachilleres o profesionales inmersos el campo de la contabilidad y similares.

1.4.2. *Justificación teórica.*

El presente trabajo de investigación posee un soporte teórico dirigido a los problemas de una empresa, lo cual aborda el tema de investigación, por ello se puede mencionar que este trabajo busca ratificar los conocimientos existentes.

1.4.3. *Justificación social.*

El tema de control interno y gestión de operaciones en la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. será estudiado desde varios puntos de vista, como la del gerente, proveedores, clientes,

colaboradores, acreedores entre otros agentes relacionados con la empresa, lo cual ante una mejora se verán beneficiados, ahí la importancia de la presente investigación para la sociedad.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el control interno y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022.

1.5.2. Hipótesis específica

A. Existe una relación significativa entre el ambiente de control y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022.

B. Existe una relación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022.

C. Existe una relación significativa entre las actividades de control y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022.

D. Existe una relación significativa entre la información y comunicación con la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022.

E. Existe una relación significativa entre la supervisión y seguimiento con la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. *Control Interno*

Son directrices o actividades que se llevan a cabo con la intención de lograr eficacia, economía y eficiencia en la utilización de los recursos. Sin embargo, para que puedan ser probadas, demostradas o auditadas, su realización debe ser evidenciada (coste de la evidencia) o, en otras palabras, dicha utilización de recursos debe quedar debidamente registrada. (Pereira, 2019).

Así mismo Estupiñan (2016), el sistema de control interno hace referencia a los procesos y planes que se ponen en marcha para garantizar la eficacia y eficiencia operativas, la exactitud de la información contable y el cumplimiento de la normativa aplicable. Destaca que, dado que estos procesos son multidireccionales, repetitivos y continuos, cada elemento repercute en los demás. Además, esboza los cinco elementos del control interno.

2.1.1.1 Ambiente de control. Según Estupiñan, (2016). Es la base en el cual actúan los otros 4 componentes, consiste en establecer un entorno que controle las operaciones del personal, tales controles podrían ser:

- Estructurar los departamentos de operaciones
- Asignar el responsable de cada uno de ellos
- Descripción de las competencias del departamento (conocimientos y habilidades del personal)
- Comunicar valores y creencias (conciencia de la importancia del control)
- Etc.

2.1.1.2 Evaluación de riesgos. Son mecanismos para identificar y controlar los riesgos que amenazan los objetivos de la organización; estos pueden ser internos y externos. Para ello el alcance debe ser amplio entre todas las áreas y el exterior (Estupiñan, 2016).

2.1.1.3 Actividades de control. Son una forma de garantizar más plenamente los objetivos (políticas, sistemas y procedimientos), ya que dirigen la aplicación de las políticas corporativas y la gestión de riesgos. Los controles defectuosos, preventivos y correctivos son otros tipos de control. (Estupiñan, 2016).

2.1.1.4 Información y comunicación. Son los encargados de garantizar la continuidad de las actividades empresariales. Los datos financieros por sí solos no bastan para tomar una decisión; por consiguiente, debe haber medios formales para transmitir la información a la alta dirección. Cuanto más diversa sea la información, más fiable será.(Estupiñan, 2016).

2.1.1.5 Supervisión y seguimiento. Son acciones de corrección en cada uno de los procesos ya que tales no son del todo correctos debido a los cambios internos y externos a los que está afecto la empresa. (Estupiñan, 2016).

2.1.2. *Gestión de operaciones*

Conocida como Operations Management (MO), gestiona los bienes y servicios, entiéndase como la gestión de los fondos desde que llegan hasta que se convierten en bienes y servicios. Se centra en dos procesos claves e importantes: la gestión del grupo de proveedores y la gestión logística. (De la Cruz, 2020).

Para ello se debe definir objetivos y estrategias en cada periodo y proceso, finalmente como resultado se cuenta con un proceso óptimo que consolida en todo momento la estrategia adoptada así logre alcanzar los resultados esperados. (Prous, 2023).

Se entiende como la administración de productos finales contemplando la fabricación, distribución y mantenimiento de tales ya sean bienes o servicios, por lo cual está inmiscuido específicamente en el área de producción siendo su fin alcanzar ventajas competitivas en el desarrollo de sus actividades. (Southern New Hampshire University, 2022).

Sus componentes son:

2.1.2.1 Gestión de cadena de suministros. Implica el control de todo el proceso de producción, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega del producto acabado. Su objetivo es evitar el exceso de existencias fabricando y enviando sólo la mayor cantidad de productos que puedan venderse. (Conexión Esan, 2019).

Sus componentes son

A. Planificación. Se basa planificar los recursos necesarios en función a la demanda de los clientes.

B. Abastecimiento. Es el monitoreo y administración de la relación con los proveedores.

C. Fabricación. Son coordinaciones necesarias en las operaciones del producto como conformidad de materias primas, fabricación, control de calidad, envase y embalaje, programación de la entrega.

D. Entrega. Es el proceso especializado en la entrega del producto, desde que tal se interesa hasta su realización (entrega del producto a domicilio)

E. Retorno. Consiste en la recuperación de bienes defectuosos, sobrantes o no deseados. con el fin de ser reparados o guardados para su posterior venta, en cualquier caso.

F. Habilitación. Son los soportes que monitorean la cadena de como: finanzas, recursos humanos, tecnologías de la información, diseño de productos, ventas y garantía de calidad, etc.

2.1.2.2 Logística. Son acciones que gestionan el producto final hasta que este sea consumido, lo cual involucra funciones y procedimientos como compra de insumos, manejo de materiales, embalajes, control de stock, etc. (Sevilla, 2020).

Así también el autor Arenal (2022) menciona que la logística es parte de la cadena de suministro y se encarga de la gestión del producto final en la cantidad, condiciones, lugar, tiempo y coste adecuado. Su gestión tiene que ver con relacionar a los participantes del flujo de materiales con el fin de optimizar procesos y crear valor a los clientes finales

A. *Aprovisionamiento y compras.* Se refiere a la compra de bienes y servicios en la cantidad adecuada al menor coste, con garantía de calidad que pueda satisfacer las demandas de los clientes, e incluye el precio de compra, los costes de transporte, la inversión en existencias, la inversión en almacenamiento, los costes de los pedidos, la inversión en condiciones de pago. Arenal (2022)

B. *Producción, almacenaje y distribución.* Se encarga de controlar el tiempo entre la creación de una orden de trabajo y la finalización del producto.

- Fabricación para stock o sistema push, son mercadería no personalizadas por lo cual solo se vende el stock con destino al almacén
- Fabricación sobre pedido o sistema pull son pedidos personalizados por lo cual su fabricación comienza con el pedido del cliente.
- Almacenaje general sin normativas
- Almacenaje especializado (con registro sanitario)
- Depósitos aduaneros (depósitos autorizados en operaciones de importación)

- Centros de distribución, son las galerías de los revendedores o minoristas, se aprovecha la alta rotación
- Distribución de cadena directa, del almacén al hogar del consumidor
- Distribución de cadena corta, del intermediario (minoristas) al consumidor
- Distribución de cadena larga, participan minoristas mayoristas distribuidores, etc.
- Modelo de distribución descentralizada Un almacén regulador distribuye las mercancías a las delegaciones encargadas de la distribución en una región determinada, lo que implica mayores gastos de infraestructura.
- Modelo centralizado Los vehículos de distribución necesitan mejores sistemas de navegación, y la empresa diseña sus propias rutas.
- Cross – docking Los lugares de recepción y reexpedición de mercancías del fabricante al distribuidor ocupan el lugar de las sucursales.
- Plataformas de consolidación Son proveedores que ofrecen servicios logísticos y disponen de sus propios almacenes para distribuir mercancías fabricadas por diversos productores.

C. Mejores prácticas en función a la demanda. Flexible y personalizado que se ajusten a la necesidad de la empresa.

- Tecnología, automatiza los procesos logísticos, minimizando errores humanos.
- Optimizar el almacenamiento, reduce los tiempos de abastecimiento.

- Agilizar la comunicación, mejorar los canales de comunicación tanto interna como externa
- Logística sostenible, respetuoso con el medio ambiente

D. Conexión y sinergias a establecer con clientes y proveedores. Las personas disponen ahora de una gran variedad de recursos, como plataformas de información y compra, por lo que las empresas de hoy deben modernizarse continuamente, lo que incluye tener un sitio web actualizado y funcional que refleje los deseos, valores y opiniones de los clientes.

III MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. *Tipo*

Según Carrasco, (2006). La investigación básica sólo pretende aumentar y perfeccionar el conjunto de conocimientos que los científicos ya poseen sobre la realidad. Dado que el objetivo del presente estudio es determinar la relación entre la variable de gestión operativa y la variable de control interno, es de carácter básico y sólo pretende confirmar lo que ya se sabe a partir de investigaciones anteriores.

3.1.2. *Nivel*

En concordancia con Hernandez et al., (2014). Encontrar el vínculo o nivel de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o entorno específicos es el principal objetivo de las investigaciones correlacionales. En consecuencia, la presente investigación es de nivel correlacional, puesto que busca la relación de las variables de estudio como es control interno y gestión de operación.

3.1.3. *Diseño*

Hernandez et al., (2014). Mencionan que se trata de una investigación en la que no modificamos a propósito las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Dicho de otro modo, sólo vemos los fenómenos tal y como se manifiestan en el mundo natural.

Asimismo, Hernandez et al., (2014). Señalan que esta estrategia transeccional no experimental sólo capta datos en un momento determinado. Es por ello que denominaremos a la presente investigación de diseño no experimental transeccional, solo se recolectará datos en un sólo momento.

3.2. *Ámbito temporal y espacial*

3.2.1. *Ámbito temporal*

La presente investigación se inicia este mes de mayo del 2023, realizando y recopilando datos, actividades que abarcará hasta el mes de noviembre del mismo año.

3.2.2. *Ámbito espacial*

La presente investigación se llevará a cabo en la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022 departamento de Lima.

3.3. Variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable

Variables	Definición	Dimensiones	Subdimensiones	Ítems
Control interno	Estupiñan (2016) mencionan que: Son procesos ejecutados y planes que aseguran, efectividad y eficiencia de operaciones, información contable razonable y cumplimiento de las regulaciones aplicables; resaltando que son procesos multidireccionales, repetitivos y permanentes por ende cada componente influye en otro	Ambiente de control	Estructura Organizacional	¿La empresa cuenta con un organigrama general estructurado? ¿Cada empleado realiza funciones según su perfil y su experiencia profesional?
		Evaluación de riesgos	Riesgos internos	¿La empresa posee un plan de contingencias sobre riesgos? ¿Se administra los riesgos internos de acuerdo a su posible efecto a la entidad?
			Riesgos Externos	¿La empresa realiza y documenta la evaluación de riesgos externos de los principales proyectos y procesos? ¿Existe una adecuada evaluación y control de riesgos externos de la empresa?
		Actividades de control	Políticas de la empresa	¿La empresa tiene programas de formación, orientación y capacitación para cada una de los departamentos que la conforman? ¿Llevan un control de las actividades asignadas y cumplidas diariamente?
		Información y comunicación	Información	¿Es suficiente la información proporcionada por cada departamento?

G estión de operaciones	Conocida como Operations Management (MO), administra los productos y servicios enténdase tal, como la gestión desde la llegada de los insumos hasta que se conviertan en bienes y servicios. Se enfoca en dos procesos clave gestión de la cadena de suministros y gestión de la logística (De la Cruz, 2020).	Supervisión - seguimiento	Medios Formales	<p>¿La empresa define una o varias estrategias de coordinación dentro y fuera de cada departamento?</p> <p>¿Los departamentos poseen medios formales, en los cuales se comunica información a sus similares?</p> <p>¿Son óptimos y actualizados los medios de comunicación que posee la empresa?</p> <p>¿Existen acciones inmediatas, correctivas y de mejora en la empresa?</p> <p>¿La empresa posee un registro de incidentes en el área de operaciones?</p> <p>¿Existen responsables especializados que supervisan los procesos del servicio?</p> <p>¿Se tiene claro cada proceso del servicio brindado?</p>
		Gestión de cadena de suministro	Procedimiento en la vida del producto	<p>¿Son correctos los procesos realizados desde el principio del servicio hasta la culminación de tal?</p> <p>¿El cliente se siente complacido en cada proceso del servicio?</p> <p>¿Se tiene información de valoración del servicio en desde la llegada del cliente hasta su despedida?</p> <p>¿El conocimiento acerca de la logística y distribución es importante dentro de la empresa?</p> <p>¿Existe una evaluación de diversos criterios respecto al producto que se le ofrece al cliente?</p>
		Logística	Procedimiento especializado con el producto final	<p>¿Una gestión eficiente tiene impacto en la gestión logística de la empresa?</p> <p>¿El adecuado planeamiento dentro de la empresa con respecto al servicio mejora la gestión logística?</p> <p>¿Los procesos internos del área de logística incrementan la eficiencia del servicio?</p> <p>¿Se tiene información de valoración general del servicio?</p> <p>¿Se realiza un seguimiento al cliente, siendo el fin su vuelta a la empresa?</p>

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

De acuerdo Ñaupas et al., (2018). El número total de unidades de investigación que cumplen diferentes criterios son reconocidas como población. Estas unidades pueden reflejar características necesarias para la investigación a través de objetos, hechos o personas. La presente investigación tiene como población a 15 personas del área contable administrativa y operativa de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima.

3.4.2. Muestra

Según Ñaupas et al., (2018). La muestra es un subconjunto de la población que presenta los rasgos requeridos para el estudio; es lo suficientemente clara como para evitar confusiones- La muestra para la presente investigación es de tipo censal, es decir que se tomará a toda la población como muestra, en este caso todos los colaboradores del área administrativa y contable equivalentes a 15 personas.

Tabla 2

Muestra tomada de la empresa Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C

CARGO	CANTIDAD
Gerente general	1
Administrador	1
Jefe financiero	1
Jefe contable	1
Jefe comercial	1
Jefe de ventas	1
Contadores	2
Asistentes contables	4
Socios	3
Total	15

3.5. Instrumentos

3.5.1. Confiabilidad

Según (Hernandez et al., 2014). Se denomina fiabilidad a la medida en que un instrumento de medición produce sistemáticamente los mismos resultados cuando se utiliza con la misma persona u objeto. En otras palabras, un instrumento que se utiliza repetida y simultáneamente sobre un objeto será fiable si produce sistemáticamente los mismos resultados. En consecuencia, en la presente investigación utilizaremos el alfa de Cronbach para calcular la media de las correlaciones y evaluar así la fiabilidad del instrumento.

3.5.2. Validez

Para Hernandez et al., (2014). Cuando un instrumento mide con éxito la variable que pretende medir, se dice que es válido. El instrumento de investigación será validado por la opinión de expertos

3.6. Procedimientos

La recopilación de datos será mediante la técnica de cuestionario, el instrumento de la encuesta, mediante la cual se recolectarán datos y el procesamiento se realizará mediante el sistema SPSS con lo cual se validará la hipótesis.

3.7. Análisis de datos

Según Hernandez et al., (2014). El coeficiente de Pearson es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón. Los valores que puede tomar el coeficiente oscilan de +1 a -1, un valor que se encuentre mayor a 0 indica que existe una relación positiva y una menor indica que es negativa. En consecuencia, el grado de correlación de las variables y la prueba de hipótesis de la tesis se realizará mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

IV. RESULTADOS

4.1. Realidad organizacional

4.1.1. Descripción de la empresa

Empresa familiar de capital peruano, inicia sus operaciones en Lima desde el 2010, Kodo Motors es una empresa que se enfoca en el servicio especializado de vehículos “Mazda”; pues ofrece una serie completa de productos y servicios enfocado a tal. La organización nace debido, a una demanda insatisfecha del concesionario oficial en el Perú, por lo cual la entidad, a través de los procesos de calidad, quiere transmitir el compromiso de ofrecer la mejor experiencia y servicio para los clientes en sus necesidades de mantenimiento y reparación, de una forma oportuna y profesional.

Misión: Generar soluciones automotrices a clientes particulares y corporativos, brindando el más alto estándar en experiencia de servicio.

Visión: Lograr ser reconocidos en el país como la primera opción en soluciones de servicios automotores Mazda. Asimismo, para el 2024 tener presencia en otra ciudad del territorio.

Objetivos: Conseguir a mediano plazo la concesión de Mazda en el Perú. Mantener y potenciar una cultura de servicio eficaz y eficiente hacia nuestros clientes.

Valores:

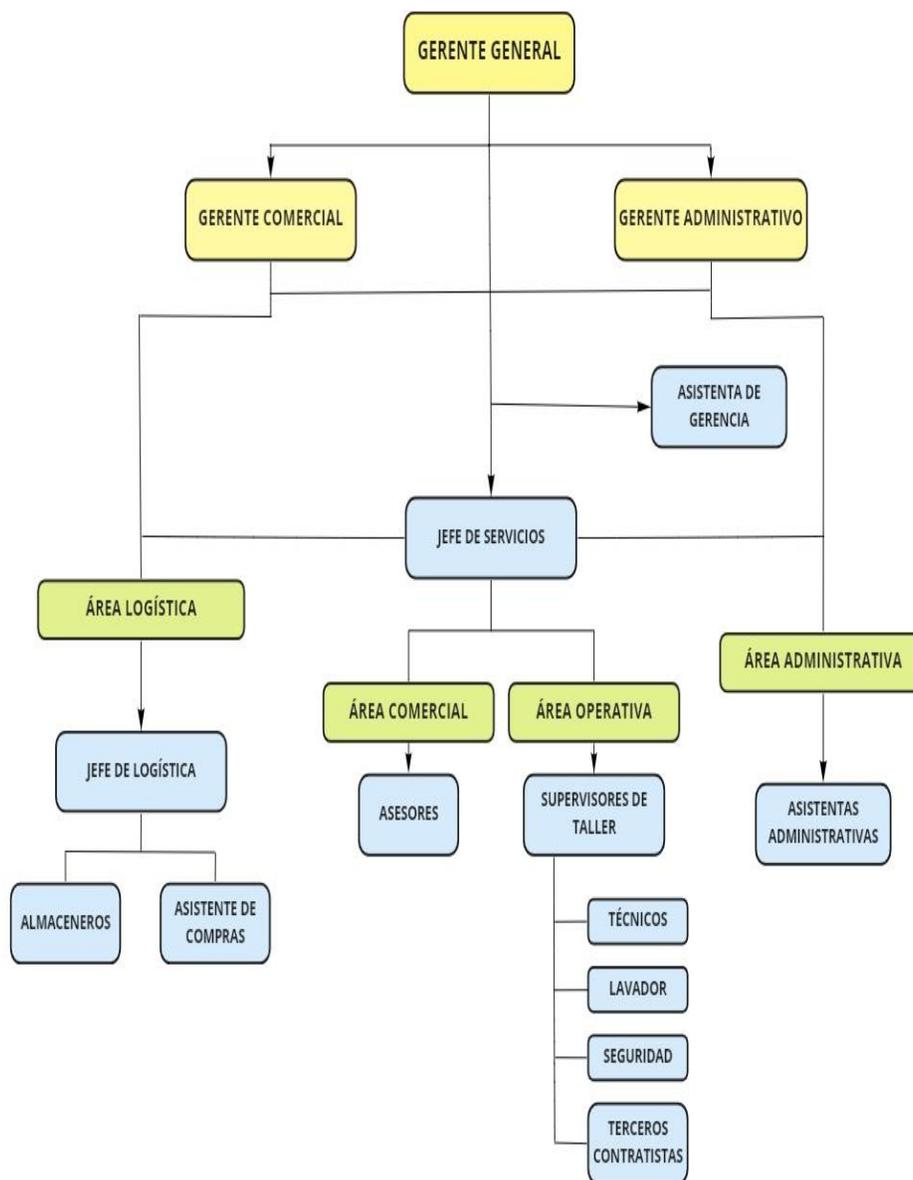
- Profesionalismo
- Excelencia
- Alto Desempeño
- Respeto

- Honestidad y confianza

4.1.2. Organigrama

Figura 1

Organigrama



4.1.3. Local y sucursal

Por estrategias de marketing y debido a su fácil acceso, el principal local se encuentra entre los límites de Surco y Barranco, este posee un espacio de 500 m² y es ocupada en un 100%, siendo las áreas dentro del taller: el mantenimiento preventivo, correctivo, planchado - pintura y las áreas libres para el estacionamiento de unidades. Así también, con objetivos de cubrir la demanda y aprovechar la oportunidad de negocio la empresa posee una sucursal en la zona norte de la ciudad

4.1.4. Área comercial

Kodo Motors posee una línea de costos por debajo de la competencia, se especializa en la marca Mazda. Tiene una capacidad de recepción limitada, debido a que solo cuenta con dos sedes y su cobertura es solo en Lima

La empresa importa repuestos originales desde su fabricante Corea, esto le permite en general ofrecer precios por debajo de los concesionarios; sin embargo, tales importaciones son solo por operaciones de alta rotación, existiendo ocasionalmente problemas en algunas operaciones del momento, dependiendo así del concesionario y elevándose el precio.

Actualmente, la empresa implementa procesos de marketing y redes sociales para mantener una relación de valor con sus clientes.

4.1.5. Tecnología

KODO Motors posee equipos de última generación, esto le permite ofrecer servicios de manera segura y eficiente. Además, cuenta con un almacén de repuestos y herramientas originales administrado por códigos de inventario

4.1.6. Recursos humanos

KODO Motors S.A.C. prioriza un ambiente laboral enfocado al trabajo en equipo y respeto entre colaboradores.

Para la organización es importante el capital humano, por ello están prestos a las opiniones e inquietudes del personal a través de reuniones periódicas para la mejora continua de los procesos.

4.1.7. Operaciones

Kodo ejecuta un protocolo de recepción: evalúa y analiza el tipo de cliente que ingresa, para brindarle el mejor negocio.

Posteriormente, la producción del servicio se ejecuta en función a los manuales de acción: correctivo y reparaciones o el plan de mantenimiento; todos ellos estandarizan los procedimientos para la realización de las actividades que se requieran desarrollar en el servicio automotriz. La permanencia del vehículo por servicio en el taller depende del tipo de servicio al que está afiliado. La aplicación del Benchmarking de Mazda es de mucha utilidad en estos procedimientos.

Otro proceso importante, en Kodo Motors es mantener una comunicación fluida y constante con el cliente durante las etapas del servicio automotriz, haciendo uso de diferentes canales de comunicación (llamada telefónica, email o consulta por redes sociales).

Luego, se cierra el proceso con el protocolo de entrega, el cual consiste en detallar el servicio realizado de forma verbal junto a un acta de entrega que asegura la satisfacción del servicio.

4.1.8. Dirección

La organización es responsable del mantenimiento de los sistemas informáticos y seguridad de la información, a fin de que puedan cumplir con la demanda del sector automotriz, sin embargo

se ha evidenciado una desactualización en sus principales soportes. La gerencia general considera los aportes de los colaboradores para incrementar el nivel de calidad de la empresa en sus diferentes servicios, por ello ha implementado políticas de comunicación horizontal.

4.1.9. Proveedores

En primer lugar, la provisión de autopartes se desarrolla con dos compañías. Mazda Corea brinda repuestos originales a pedido y la entrega no excede los 7 días. Mientras que Speed Line dispone de los accesorios solicitados en un tiempo no mayor de 30 días.

Por otro lado, la tercerización de servicios la brindan empresas locales como: Toyo Service (planchado y pintura) y JC automotriz (balanceo, rectificado de discos y limpieza de inyectores)

4.1.10. Competidores

Kodo Motors S.A.C. tiene como competidor directo al concesionario Derco representante actual de la marca Mazda.

La otra competencia potencial son los talleres multimarca, que además de tener con ellos a clientes cautivos por cultura, pueden ofrecer un mejor precio por sus bajos costos de repuestos alternativos.

Se ha conseguido mantener una relación sostenible con el área de repuestos Derco quienes ofrecen precios por debajo del mercado al facilitar descuentos en la compra de repuestos a los exconcesionarios, propietarios en la actualidad de Kodo Motors.

4.1.11. Análisis FODA

Tabla 3

Análisis FODA

FORTALEZA	OPORTUNIDAD
<p>KODO MOTORS es el único taller automotriz especializado Mazda con una organización, procesos e infraestructura a nivel de concesionario.</p> <p>Los equipos de diagnóstico de última generación permiten desarrollar los servicios de manera segura y eficiente</p> <p>Formalización laboral al 100%, brindar beneficios de régimen general.</p> <p>Proceso de importación en menor tiempo en comparación al concesionario.</p> <p>Presencia a nivel de Lima Metropolitana (5 locales)</p>	<p>Incremento de participación de la marca en el mercado de vehículos nuevos.</p> <p>Afiliaciones con las compañías de seguro por servicio de Carrocería y Pintado.</p> <p>Alianzas con talleres autorizados que deseen tercerizar sus servicios.</p> <p>Incremento de participación de la marca en el interior del país (Arequipa - Cajamarca).</p>
DEBILIDAD	AMENAZA
<p>Dependencia de precios por parte del concesionario. Kodo Motors es cliente de DERCO.</p> <p>Falta una actualización en el sistema de información y datos.</p> <p>Carencia de un plan de capacitaciones laborales.</p> <p>No se cuenta actualmente con un sistema ERP</p> <p>Al ser un taller especializado no autorizado no poder tener un precio más elevado hacia las compañías de seguro.</p>	<p>La creación de nuevos talleres automotrices especializados en la marca de gran envergadura.</p> <p>Problemas logísticos por importación de repuestos como resultado de la geopolítica actual (guerra Rusia – Ucrania)</p> <p>Alza en los hidrocarburos, los cuales harían disminuir el uso de los vehículos por parte de los clientes.</p>

4.2. Estadística

4.2.1. Normalidad

Para identificar el adecuado estadístico de correlación, fue necesario realizar la prueba de normalidad de los datos a contrastar. Debido al tamaño de la muestra es menor a 50 se utilizó la prueba de Shapiro - Wilk.

Tabla 4

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Control interno	0.935	15	0.322
Gestión de operaciones	0.956	15	0.63

En el cuadro muestra lo que significa la prueba hallada que es superior a 0.05. por lo tanto, la distribución de los datos es normal, en consecuencia, se utilizan estadísticas paramétricas, para este caso se optará el Coeficiente de correlación de Pearson.

4.2.2. Contrastación de hipótesis general

El proceso de contrastación de hipótesis entre las variables control interno y gestión de operaciones requiere seguir una rigurosidad, para este caso se seguirá al estadístico de prueba el coeficiente de correlación de Pearson.

4.1.2.1. Hipótesis nula H0. No existe una relación significativa entre el control interno y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022.

4.1.2.2. Hipótesis alterna H1. Existe una relación significativa entre el control interno y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022.

Hipótesis estadística

H1: $r_{xy} \neq 0$ vs H0: $r_{xy} = 0$

El valor de significancia: $\alpha=0,05$

Donde:

H1: el índice de correlación entre las variables será diferente a 0.

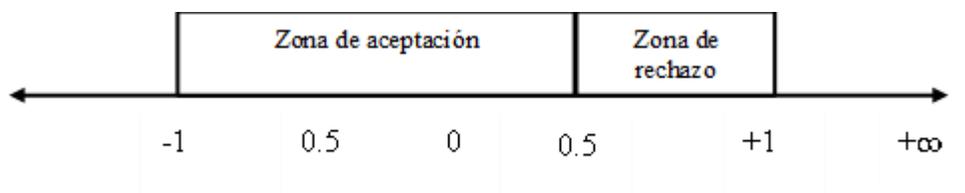
H0: el índice de correlación entre las variables será igual a 0.

4.2.3. *Correlación de variables*

La prueba hizo uso del Coeficiente de Pearson para determinar el grado de relación entre las variables: control interno y la gestión de operaciones a fin de contrastar las hipótesis.

Figura 2

Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis



Pearson: $\{r_{xy} / 0.5 \leq r_{xy} \leq 1\}$

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 5*Correlación variable "X" – variable "Y"*

		V1	V2
V1	Correlación de Pearson	1	,795**
	Sig. (bilateral)		0
	N	15	15
V2	Correlación de Pearson	,795**	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	15	15

De la tabla, el grado de correlación de las variables es de 0,795 a un nivel de significancia de 0.01. como el valor $p = 0.000$, entonces existe pruebas suficientes para asegurar que la hipótesis nula debe ser rechazada y en consecuencia la hipótesis alterna debe ser aceptada.

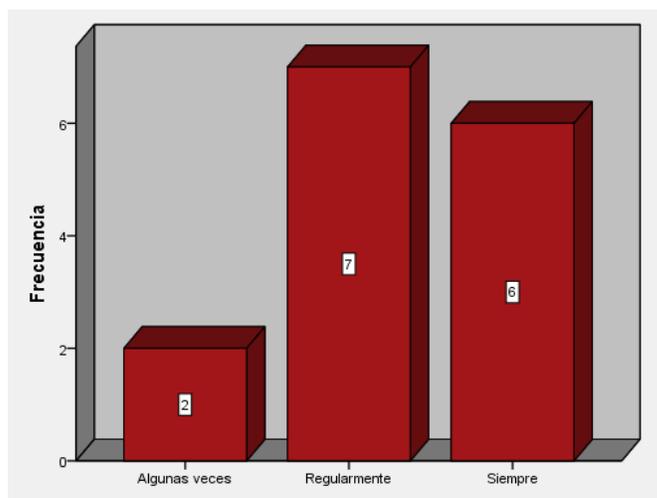
Conclusión:

En conclusión, se ha rechazado la hipótesis nula, y se ha aceptado la hipótesis alterna que es Existe relación significativa entre el control interno y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022.

1. ¿La empresa cuenta con un organigrama general estructurado?

Tabla 6*Organigrama general estructurado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	13,3	13,3	13,3
	Regularmente	7	46,7	46,7	60,0
	Siempre	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 3*Organigrama general estructurado***Interpretación:**

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 40% de los encuestados respondió que siempre la empresa cuenta con un organigrama general estructurado, el 46.7% regularmente y el 13.3% algunas veces. La empresa cuenta con un organigrama general, sin embargo, existen veces que es modificado por el crecimiento y desarrollo de la misma, variando así la descripción de los departamentos y funciones de los empleados.

2. ¿Cada empleado realiza funciones según su perfil y su experiencia profesional?

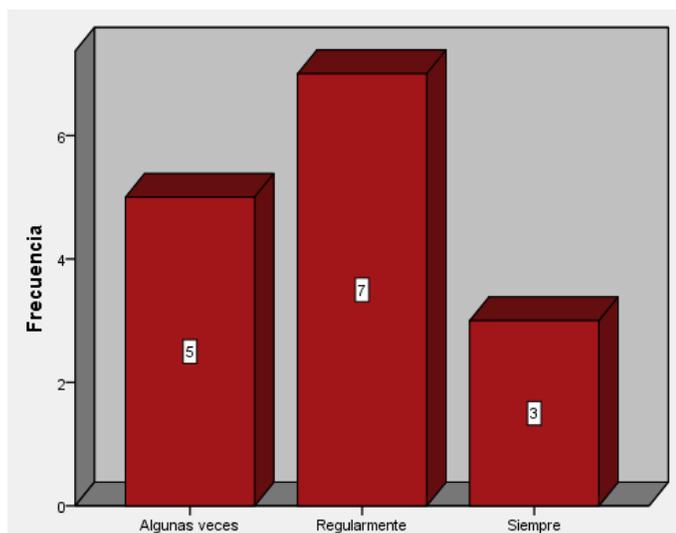
Tabla 7

Perfil y experiencia profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	5	33,3	33,3	33,3
	Regularmente	7	46,7	46,7	80,0
	Siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 4

Perfil y experiencia profesional



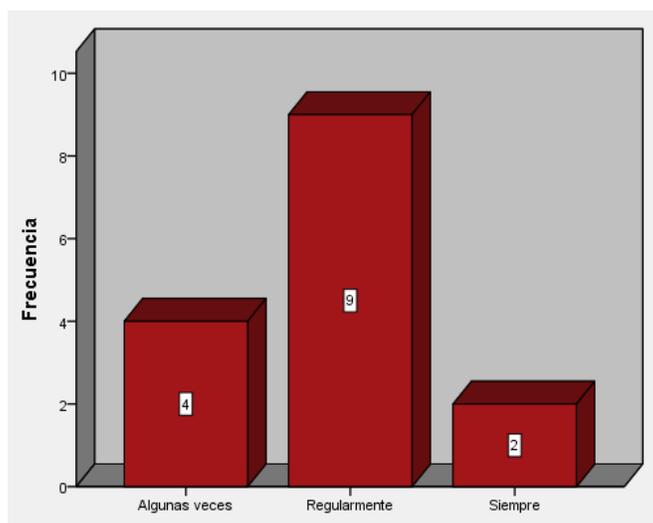
Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 20% señala que siempre cada empleado realice sus funciones según su perfil y su experiencia profesional, el 46.7% regularmente, mientras que el 33.3% respondió algunas veces. La empresa considera conocer el perfil profesional, si es apto para el puesto y si el dependiente puede desempeñar sus obligaciones con eficacia dentro de su departamento.

3. ¿La empresa posee un plan de contingencias sobre riesgos?

Tabla 8*Plan de contingencias*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	4	26,7	26,7	26,7
	Regularmente	9	60,0	60,0	86,7
	Siempre	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 5*Plan de contingencias*

Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 13.3% de los colaboradores respondieron que siempre la empresa posee un plan de contingencias sobre riesgos, regularmente el 60% y el 26.7% algunas veces. El plan de contingencia permitió a la empresa estar preparada para circunstancias excepcionales y pudo ayudar a detectar y resolver problemas;

4. ¿Se administra los riesgos internos de acuerdo a su posible efecto a la entidad?

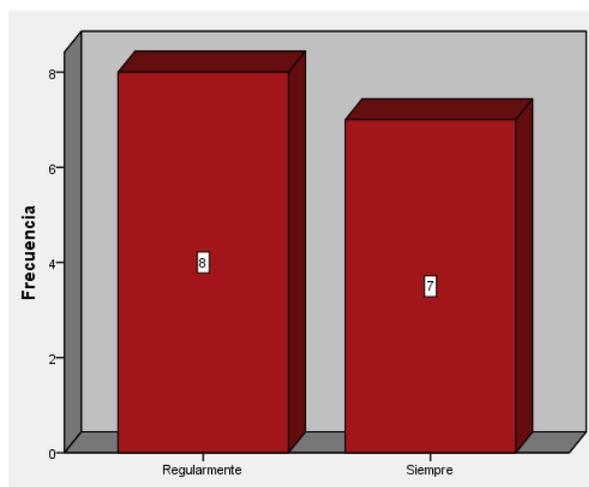
Tabla 9

Riesgos internos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regularmente	8	53,3	53,3	53,3
	Siempre	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 6

Riesgos internos



Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 46.7% respondió que siempre la empresa administra los riesgos internos y regularmente el 53.3%. La empresa alcanza los objetivos de la organización ya que existe una adecuada gestión de riesgos, que fomente el descubrimiento de peligros, impedimentos y oportunidades.

5. ¿La empresa realiza y documenta la evaluación de riesgos externos de los principales proyectos y procesos?

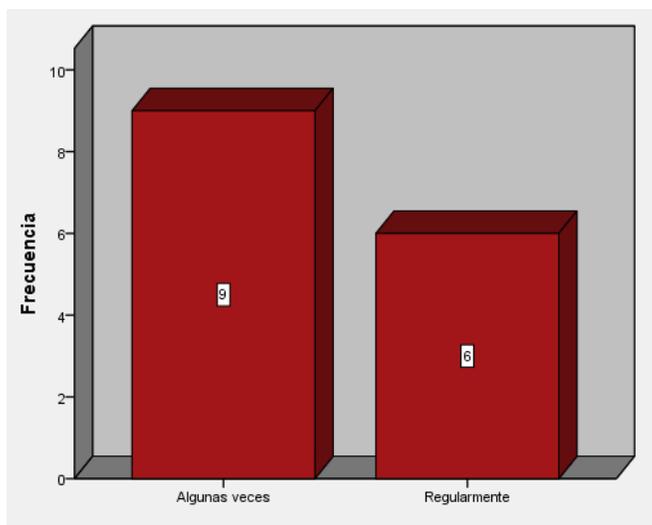
Tabla 10

Evaluación de riesgos externos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	9	60,0	60,0	60,0
	Regularmente	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 7

Evaluación de riesgos externos



Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 40% de los encuestados respondieron que regularmente la empresa realiza la evaluación de riesgos externos de los principales proyectos y procesos, el 60% señaló algunas veces. Existió poca documentación respecto a los riesgos externos de la empresa en base a los proyectos del año 2022.

6. ¿Existe una adecuada evaluación y control de riesgos externos de la empresa?

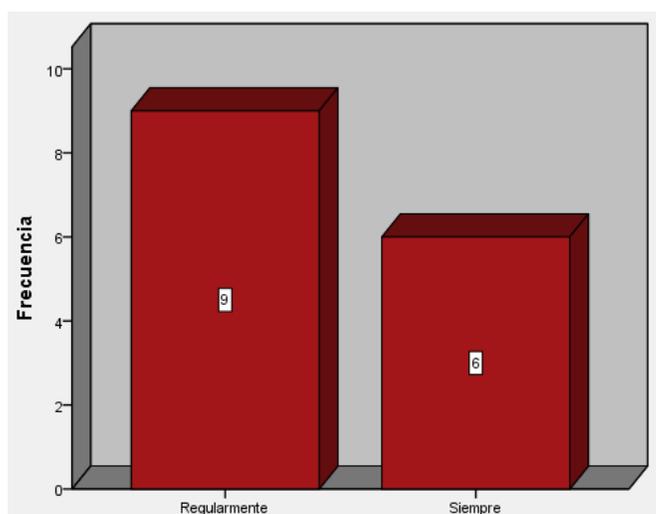
Tabla 11

Evaluación y control de riesgos externos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regularmente	9	60,0	60,0	60,0
	Siempre	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 8

Evaluación y control de riesgos externos



Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 40% de los encuestados respondió que siempre existe una adecuada evaluación y control de riesgos externos, mientras que el 60% respondió regularmente. Existen ocasiones que la empresa evalúa riesgos externos, ya que existen pocas empresas que ofrezcan la misma calidad de servicio

7. ¿La empresa tiene programas de formación, orientación y capacitación para cada una de los departamentos que la conforman?

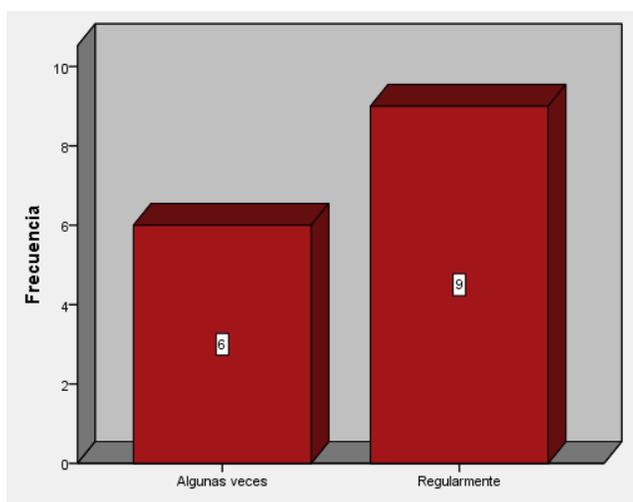
Tabla 12

Programas de formación, orientación y capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	6	40,0	40,0	40,0
	Regularmente	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 9

Programas de formación, orientación y capacitación



Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 60% respondió que regularmente la empresa tiene programas de formación, orientación y capacitación, mientras que algunas veces el 40%. La empresa regularmente prioriza, desarrollar habilidades y cambiar actitudes de los trabajadores con el fin de mejorar su rendimiento dentro de la organización.

8. ¿Llevan un control de las actividades asignadas y cumplidas diariamente?

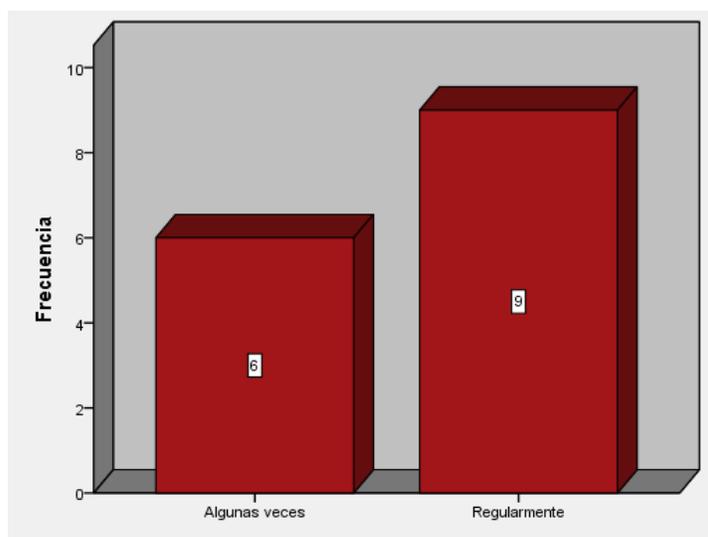
Tabla 13

Control de actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	6	40,0	40,0	40,0
	Regularmente	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 10

Control de actividades



Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 60% respondió que existe un control de las actividades asignadas y cumplidas y el 40% algunas veces. La empresa menciona que es necesario vigilar y evaluar el rendimiento del personal; con el fin de aplicar medidas correctivas a tiempo y dentro del presupuesto para evitar que se produzcan contingencias o pérdidas en el futuro.

9. ¿Es suficiente la información proporcionada por cada departamento?

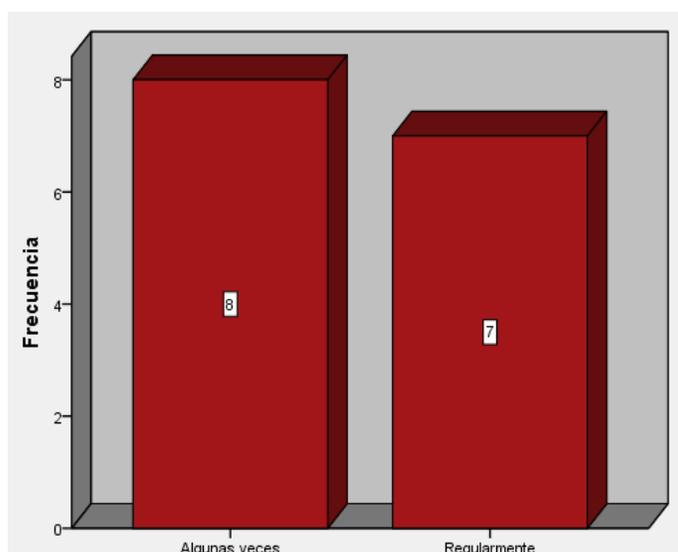
Tabla 14

Información proporcionada por cada departamento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	8	53,3	53,3	53,3
	Regularmente	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 11

Información proporcionada por cada departamento



Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 46.7% respondió que regularmente es suficiente la información proporcionada por cada departamento y el 53.3% contestó algunas veces. Los colaboradores de la empresa consideran necesario transmitir información de las actividades que realiza cada departamento, de esa forma se evitan errores. Sin embargo, existen ocasiones en que tal información, no es lo suficientemente efectiva

10. ¿La empresa define estrategias de coordinación dentro y fuera de cada departamento?

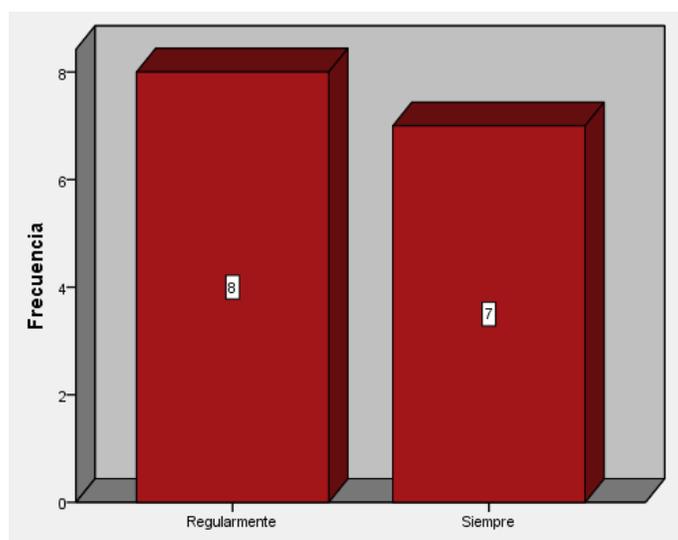
Tabla 15

Estrategias de coordinación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regularmente	8	53,3	53,3	53,3
	Siempre	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 12

Estrategias de coordinación



Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 46.7% contestó que siempre la empresa define una o varias estrategias de coordinación dentro y fuera de cada departamento, mientras que el 53.3% señaló regularmente. El potencial de los numerosos departamentos de la organización se maximiza mediante una cooperación eficaz, por lo cual la empresa prioriza las actividades diarias a realizar como reuniones haciendo énfasis a las actividades a realizar.

11. ¿Los departamentos poseen medios formales, en los cuales se comunica información a sus similares?

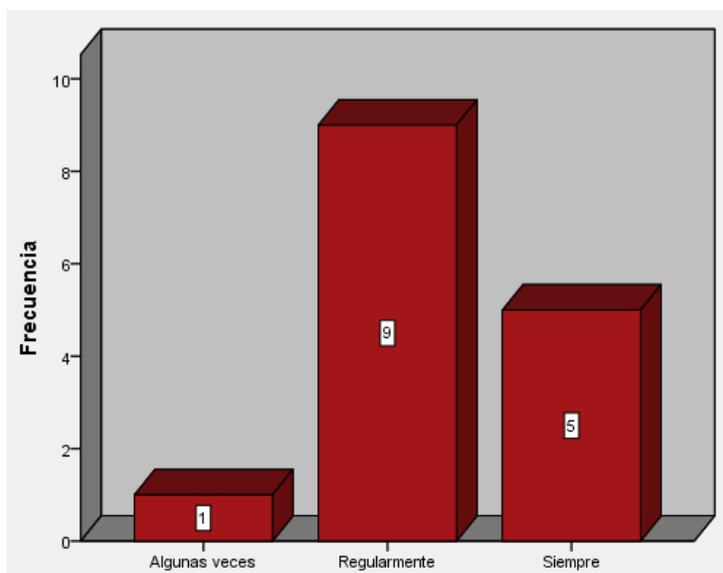
Tabla 16

Medios formales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	6,7	6,7	6,7
	Regularmente	9	60,0	60,0	66,7
	Siempre	5	33,3	33,3	100,0
		15	100,0	100,0	

Figura 13

Medios formales



Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 33.3% respondió que siempre la empresa posee medios formales de comunicación de información, regularmente el 60% y algunas veces 6.7%. Estos canales son beneficiosos, sobre todo porque permiten a la empresa mantener un registro tangible y verificable del mensaje que hay que transmitir.

12. ¿Son óptimos y actualizados los medios de comunicación que posee la empresa?

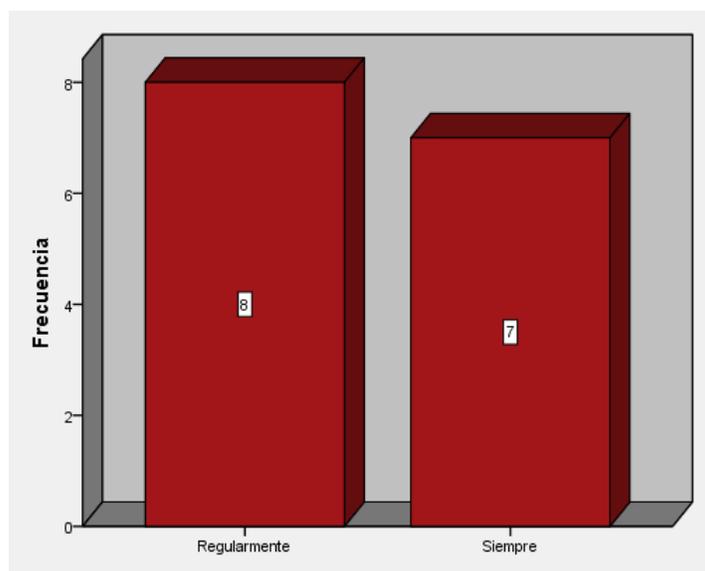
Tabla 17

Medios de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regularmente	8	53,3	53,3	53,3
	Siempre	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 14

Medios de comunicación



Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 46.7% respondió que siempre son óptimos y actualizados los medios de comunicación dentro de la empresa y el 53.3% respondió regularmente. La empresa usa tecnología básica que resulta efectiva regularmente Sin ella, es imposible organizar con éxito el trabajo, integrar al personal y aplicar el objetivo, la visión y los valores de la organización.

13. ¿Existen acciones inmediatas, correctivas y de mejora en la empresa?

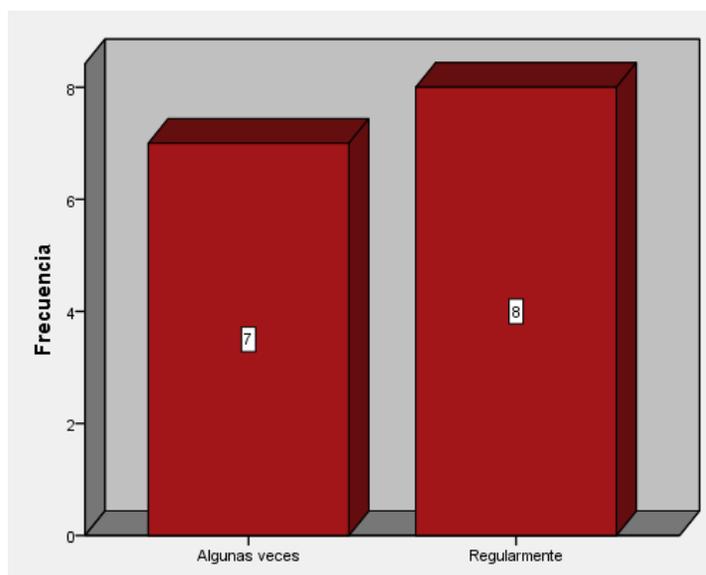
Tabla 18

Acciones inmediatas y correctivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	7	46,7	46,7	46,7
	Regularmente	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 15

Acciones inmediatas y correctivas



Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 53.3% señala que regularmente existen acciones inmediatas, correctivas y de mejora dentro de la empresa, algunas veces el 46.7%. Para que una empresa prospere y obtenga los beneficios que puede, es fundamental identificar las medidas correctivas lo antes posible.

14. ¿La empresa posee un registro de incidentes en el área de operaciones?

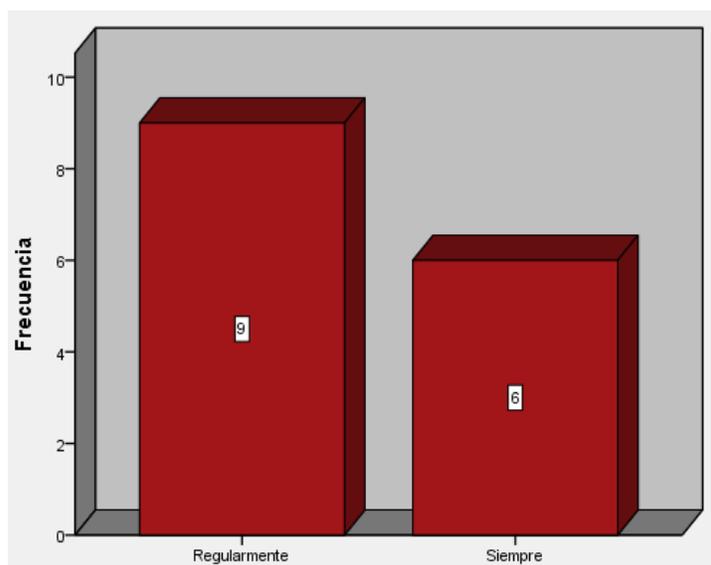
Tabla 19

Registro de incidentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regularmente	9	60,0	60,0	60,0
	Siempre	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 16

Registro de incidentes



Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 40% respondió que la empresa siempre posee un registro de incidentes y el 60% señaló regularmente. El registro de incidentes permite identificar las áreas de amenaza y los métodos para minimizarlas o mitigarlas, por lo cual la empresa posee un registro de tales.

15. ¿Existen responsables especializados que supervisan los procesos del servicio?

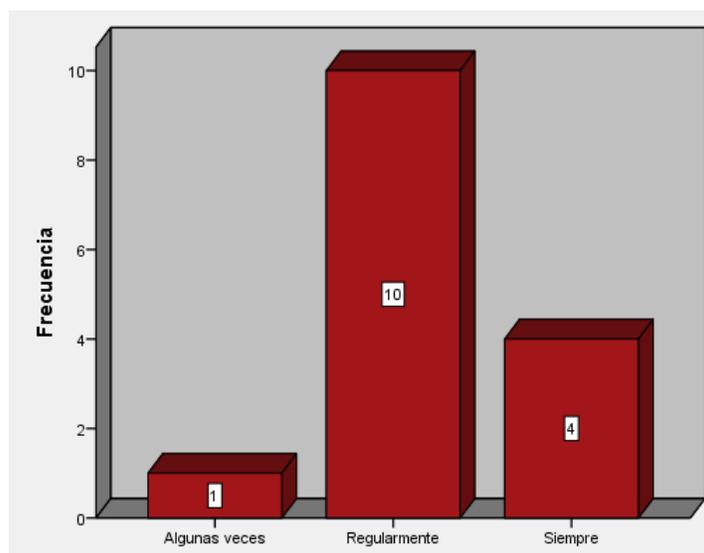
Tabla 20

Supervisión de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	6,7	6,7	6,7
	Regularmente	10	66,7	66,7	73,3
	Siempre	4	26,7	26,7	100,0
		15	100,0	100,0	

Figura 17

Supervisión de procesos



Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 26.7% menciona que siempre existe responsables encargados de supervisar los procesos del servicio, regularmente el 66.7% y el 6.7% algunas veces. La empresa considera que cada empleado puede crecer personal y profesionalmente bajo la supervisión del superior, adquiriendo experiencia y ganando confianza en el puesto que ocupa.

16. ¿Se tiene claro cada proceso del servicio brindado?

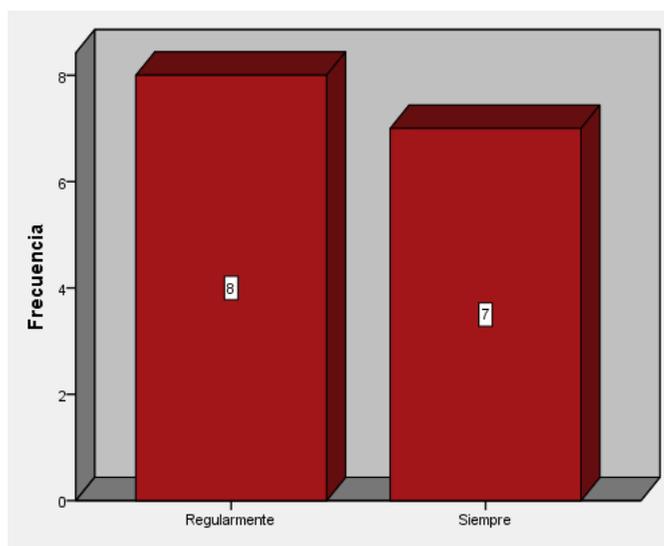
Tabla 21

Proceso del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regularmente	8	53,3	53,3	53,3
	Siempre	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 18

Proceso del servicio



Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 46.7% respondió que siempre está claro cada proceso del servicio brindado y el 53.3% respondió regularmente. La empresa determina procedimientos claros, así permite la coordinación de acciones y demuestra un servicio de calidad, cabe resaltar que estos procesos se convierten en información crucial para la empresa.

17. ¿Son correctos los procesos realizados desde el principio del servicio hasta la culminación de tal?

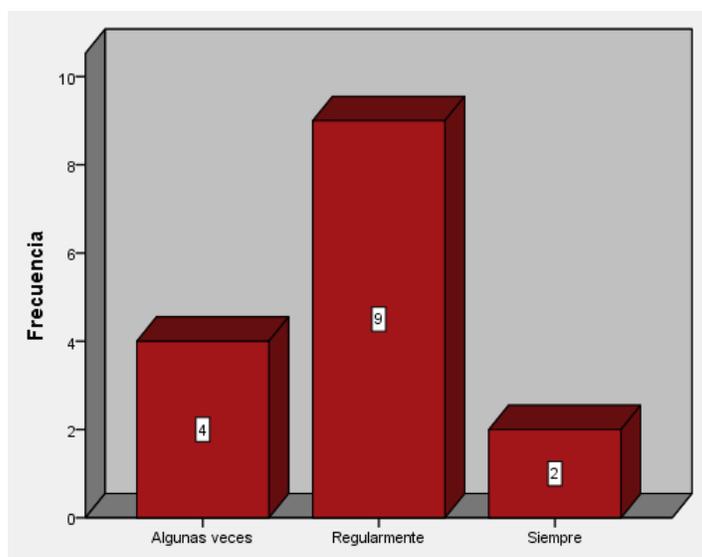
Tabla 22

Procesos correctos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	4	26,7	26,7	26,7
	Regularmente	9	60,0	60,0	86,7
	Siempre	2	13,3	13,3	100,0
		15	100,0	100,0	

Figura 19

Procesos correctos



Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 13.3% respondió que siempre son correctos los procesos realizados en el servicio, regularmente el 60% y algunas veces 26.7%. Las empresa organiza sus operaciones para lograr los resultados esperados, los cuales son sistemáticos y organizados.

18. ¿El cliente se siente complacido en cada proceso del servicio?

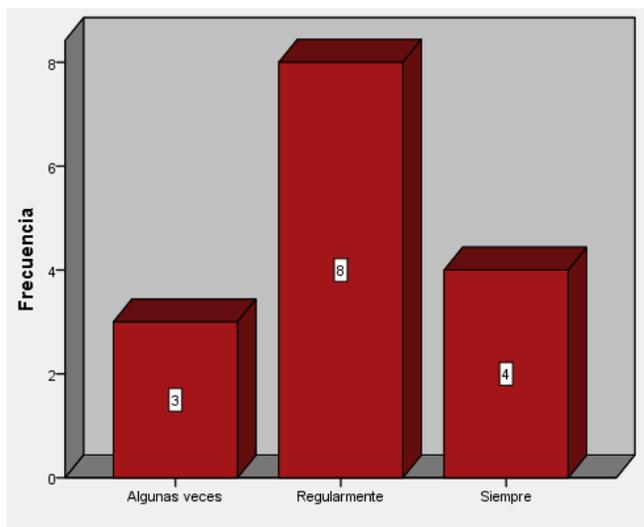
Tabla 23

Cliente satisfecho

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	20,0	20,0	20,0
	Regularmente	8	53,3	53,3	73,3
	Siempre	4	26,7	26,7	100,0
		15	100,0	100,0	

Figura 20

Cliente satisfecho



Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 26.7% respondió que siempre el cliente se siente complacido en cada proceso del servicio, regularmente el 53.3% y algunas veces el 20%. La satisfacción del cliente es prioridad para la empresa lo cual se concreta en las recomendaciones, reducción de rotación de clientes y atracción de nuevos consumidores.

19. ¿Se tiene información de valoración del servicio desde la llegada del cliente hasta su despedida?

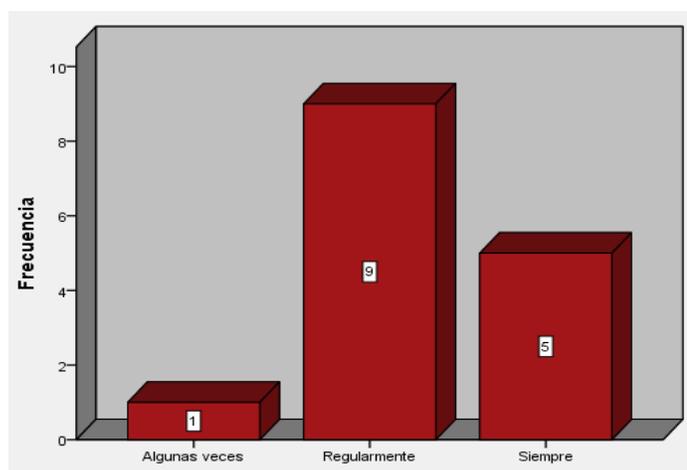
Tabla 24

Valoración del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	6,7	6,7	6,7
	Regularmente	9	60,0	60,0	66,7
	Siempre	5	33,3	33,3	100,0
		15	100,0	100,0	

Figura 21

Valoración del servicio



Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 33.3% respondió que siempre se tiene la información de valoración del servicio, regularmente respondió el 60% y algunas veces el 6.7%. Las revisiones de los servicios son una parte importante de una empresa y se respaldan en la percepción de los clientes. Así la empresa formula preguntas desde su estadía hasta que se consume el producto.

20. ¿El conocimiento acerca de la logística y distribución es importante dentro de la empresa?

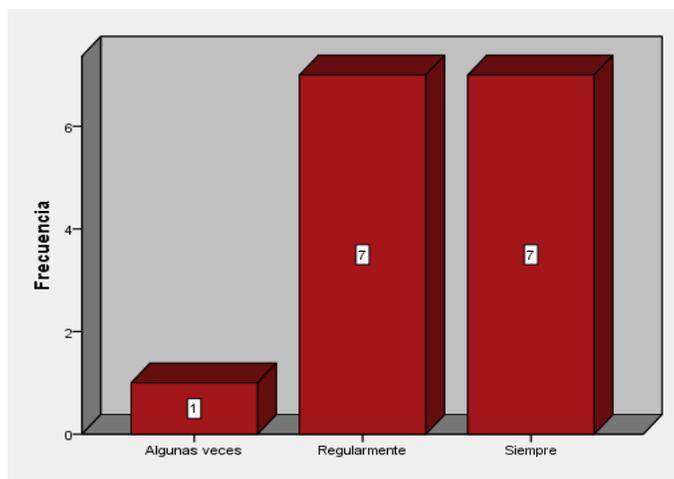
Tabla 25

Logística y distribución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	6,7	6,7	6,7
	Regularmente	7	46,7	46,7	53,3
	Siempre	7	46,7	46,7	100,0
		15	100,0	100,0	

Figura 22

Logística y distribución



Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 46.7% de los encuestados respondieron que siempre es importante el conocimiento acerca de logística y distribución, el otro 46.7% respondió regularmente y el 6.7% algunas veces. El aprovisionamiento, la adquisición, el almacenamiento y la distribución de los productos de la organización se gestiona mediante una serie de actividades estratégicas.

21. ¿Existe una evaluación de diversos criterios respecto al producto que se le ofrece al cliente?

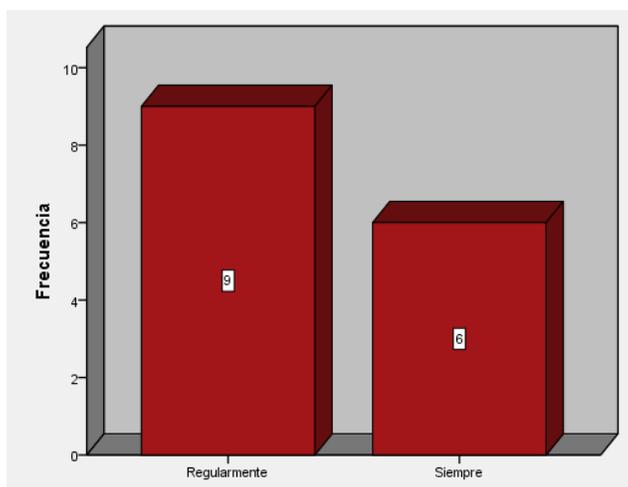
Tabla 26

Evaluación de producto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regularmente	9	60,0	60,0	60,0
	Siempre	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 23

Evaluación de producto



Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 40% de los encuestados respondió que siempre existe una evaluación de diversos criterios con respecto al producto y regularmente respondió el 60%. Establecer criterios para la producción de valor del producto, como calidad, tamaño, textura, etc., es crucial durante el proceso de creación del producto.

22. ¿Una gestión eficiente tiene impacto en la gestión logística de la empresa?

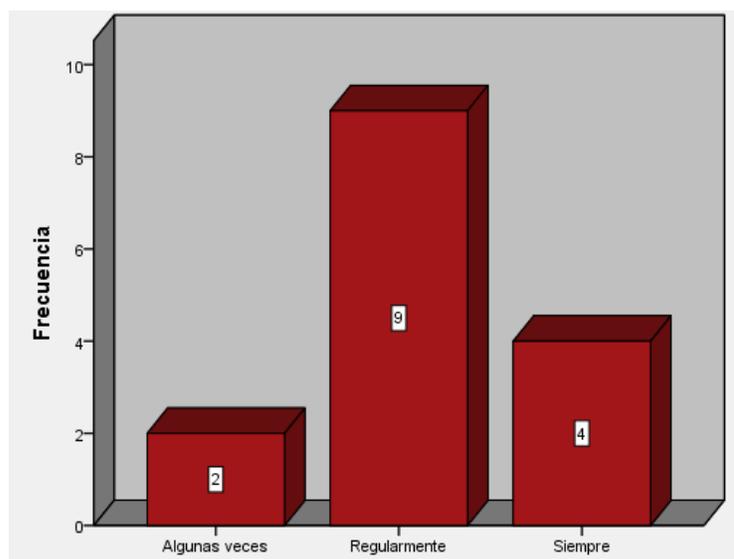
Tabla 27

Gestión logística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	13,3	13,3	13,3
	Regularmente	9	60,0	60,0	73,3
	Siempre	4	26,7	26,7	100,0
		15	100,0	100,0	

Figura 24

Gestión logística



Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 26.7% contestó que siempre la empresa tiene una gestión eficiente en la gestión logística, regularmente el 60% y algunas veces el 13.3%. Cada departamento de la empresa mejora individual y conjuntamente con el objetivo de mejorar el proceso que tiene el producto, siendo el área de logista el principal gestor de tal.

23. ¿El adecuado planeamiento dentro de la empresa con respecto al servicio mejora la gestión logística?

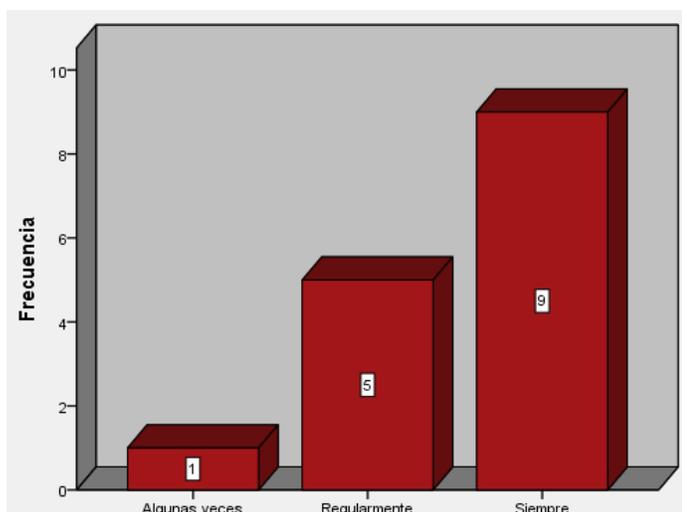
Tabla 28

Planeamiento en logística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	6,7	6,7	6,7
	Regularmente	5	33,3	33,3	40,0
	Siempre	9	60,0	60,0	100,0
		15	100,0	100,0	

Figura 25

Planeamiento en logística



Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 60% de los encuestados respondió que un adecuado planeamiento dentro de la empresa mejora la gestión logística, el 33.3% respondió regularmente y el 6.7% algunas veces. La planificación permitió gestionar mejor las áreas y recursos de la empresa, coordinar tareas y proyectos, y mejorar el control y la evaluación de los resultados.

24. ¿Los procesos internos del área de logística incrementan la eficiencia del servicio?

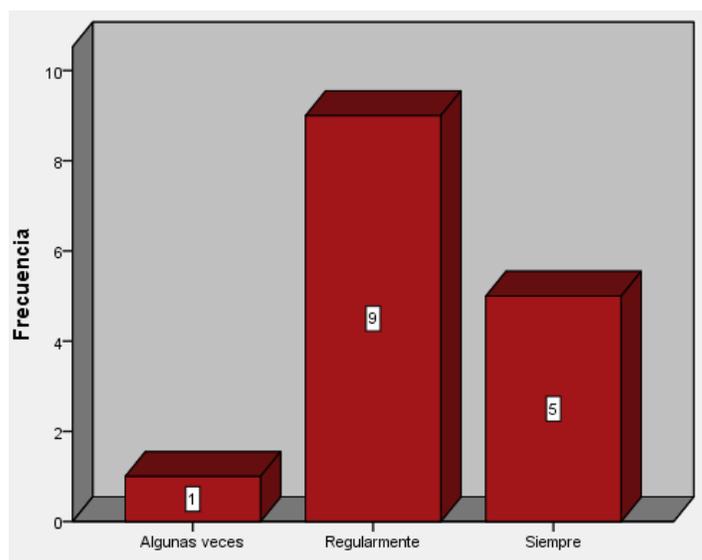
Tabla 29

Procesos internos del área de logística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	6,7	6,7	6,7
	Regularmente	9	60,0	60,0	66,7
	Siempre	5	33,3	33,3	100,0
		15	100,0	100,0	

Figura 26

Procesos internos del área de logística



Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 33.3% de los encuestados respondieron que siempre los procesos internos del área de logística incrementan la eficiencia del servicio, mientras que el 60% regularmente y el 6.7% algunas veces. Las políticas establecidas por el área de logística aumentaron capacidad de suministrar bienes y materias primas a tiempo, permitiendo que el producto acabado esté disponible lo antes posible para los clientes.

25. ¿Se tiene información de valoración general del servicio?

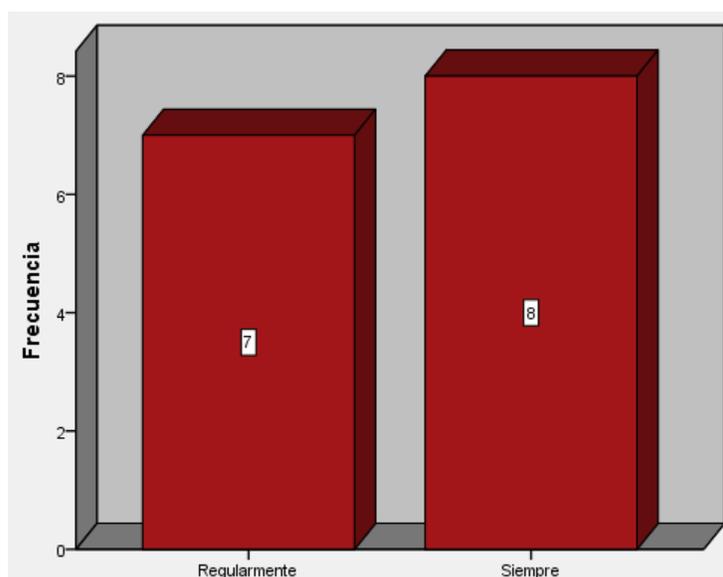
Tabla 30

Información de valoración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regularmente	7	46,7	46,7	46,7
	Siempre	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 27

Información de valoración



Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 53.3% respondió que siempre se tiene la información de valoración general del servicio y el 46.7% La empresa menciona que con regularidad se informa de las opiniones de los clientes ya que son una fuente de información crucial para las empresas con el fin de crecer sus productos y servicios de forma eficaz y eficiente.

26. ¿Se realiza un seguimiento al cliente, siendo el fin su vuelta a la empresa?

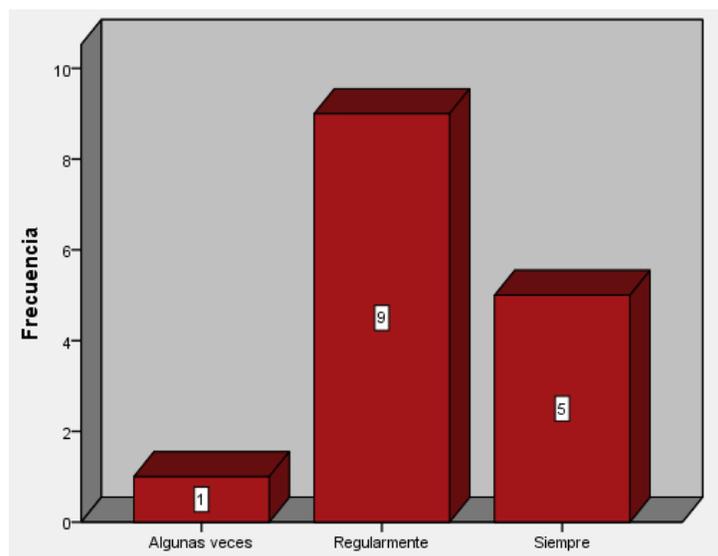
Tabla 31

Seguimiento al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	6,7	6,7	6,7
	Regularmente	9	60,0	60,0	66,7
	Siempre	5	33,3	33,3	100,0
		15	100,0	100,0	

Figura 28

Seguimiento al cliente



Interpretación:

Los colaboradores de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima, respondieron la encuesta de la siguiente manera: el 33.3% respondió que siempre se hace el seguimiento del cliente, el 60% respondió regularmente y algunas veces solo el 6.7%. El objetivo de la empresa es conocer mejor a sus usuarios y clientes para poder satisfacer adecuadamente sus demandas y fidelizarlos.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según Cárdenas y Gamarra (2019). En su investigación: “Control interno de la gestión administrativa y su impacto en la importadora Adrián CIA. LTDA. Del Cantón La Maná provincia de Cotopaxi; menciona que el control interno es esencial en todas las empresas, ya que previene riesgos, protege y salvaguarda los activos e intereses de la empresa y permite evaluar la eficacia de la empresa en términos de organización, señalando la importancia de implementar el control interno dentro de las empresas y obtener un mejor manejo de ésta, lo cual coincide con la investigación ya que la empresa al poseer documentación interna evitó riesgos potenciales que podrían afectar sus actividades cotidianas.

Arceda (2015). En su investigación “Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014” afirma que, muchas empresas están débiles en sus áreas, por falta del control interno y esto se ve reflejado tanto en sus estados financieros como en los inventarios, es por ello que cuando una organización no cuenta con un sistema de control interno, corre el riesgo de incurrir en sobrecostos, deficiencias en la calidad y multas, lo cual coincide con la investigación ya que el control interno y la gestión de operaciones así como otras áreas están emparejadas o tienen una relación directa, por lo cual un ineficiente control interno dentro de la empresa repercutirá negativamente en otras áreas.

Según Balla y López (2018). En su investigación: “El control interno en la gestión administrativa de las empresas del Ecuador; menciona, el control interno es una herramienta indispensable dentro de las empresas, pues la aplicación de éste mejora las actividades e incrementa la productividad de cada área dentro de la empresa. Lo cual fortifica la investigación ya que los resultados fueron de una correlación directa entre las variables, por lo cual un control

interno bien estructurado, mejorará productividad de cada departamento así como las funciones específicas de cada trabajador y colaborador de la empresa.

Según Polo (2022). En su investigación: “El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transporte interprovincial El Dorado S.A.C; Piura, periodo 2019-2020”, asegura que el control interno tiene un impacto significativo en la rentabilidad de la empresa, ayudando al manejo de los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, dirigiéndolos todos hacia el mismo objetivo: reducir los gastos superfluos para mejorar los beneficios y generar más rentabilidad. Lo cual coincide con los resultados de la investigación, ya que el manejo de departamentos, personal, producto, etc.; repercuten en no tener multas y sanciones por parte de los entes fiscalizadores; así también la empresa agiliza la producción del bien sin afectar radicalmente la calidad, ya que las funciones están correctamente establecidas y supervisadas por los trabajadores satisfaciendo la necesidad del demandante.

Según Méndez (2021). En su investigación: “El control interno y su influencia en la gestión de crédito y cobranzas en la empresa centro de carnes C&C Pozuzo E.I.R.L 2019” coincide que, un sistema de control interno (COSO 2013) permite optimizar los recursos y hacer más eficaz la gestión financiera y administrativa, lo que se traduce en un aumento de la productividad, favoreciendo la toma de decisiones y aumentando el prestigio de la empresa. Lo cual coincide con la investigación, esto es notorio en la valoración positiva de los clientes hacia la empresa como consecuencia de un óptimo producto y un efectivo tiempo entrega de tal, lo cual aumenta el prestigio de la entidad.

Según Chuquichaico y Granados (2020). En su investigación: “Control Interno en la Gestión de Operaciones de la Empresa Automotriz JNL SAC de la Provincia de Lima” afirman que, la implementación de un sistema de control interno basado en el COSO, permite desarrollar

eficazmente la gestión de las operaciones de la empresa automotriz limeña JNL SAC. Lo cual coincide, ya que el instrumento de investigación está fundamentado en los componentes del COSO. (dimensiones de la investigación), así mismo la empresa fortalece las actividades que la describen; por lo cual como consecuencia la gestión operativa de la empresa Kodo Motors del Perú S.A.C es efectiva en torno al producto que ofrece.

VI. CONCLUSIONES

- La empresa regularmente cuenta con un organigrama general estructurado para comprender cómo está organizado los departamentos, conocer el perfil profesional del candidato, si es apto para el puesto o no, posee también un plan de contingencias que permite a la empresa estar preparada para circunstancias excepcionales y puede ayudar a detectar y resolver problemas, por lo cual incide positivamente en área de operaciones, generando dentro de ella el trabajo ordenado, organizado y sistemático para su correcto funcionamiento y desempeño eficiente, dentro de las cuáles la empresa puede administrar adecuadamente la gestión de riesgos, que fomenta el descubrimiento de peligros, impedimentos y oportunidades, evaluando los riesgos externos, identificando los peligros potenciales y su posible repercusión en el desarrollo habitual de las actividades.
- La empresa busca no sólo el desempeño de funciones, sino la sincronización y sinergia de todos los empleados por medio de sus esfuerzos, habilidades y voluntades de las personas que las mantienen vivas y dinámicas para hacerlas crecer. El ambiente de control muchas veces se encuentra débil y esto no permite que los colaboradores, desarrollen sus actividades de manera eficaz. Es aquí donde encontramos un elemento crucial por el cual RRHH ha transformado su rol dentro de las organizaciones, seleccionando, capacitando, reteniendo, motivando y desarrollando al factor humano que hace realidad el funcionamiento de una empresa.
- Cabe mencionar también que, no siempre la empresa documenta la evaluación de riesgos externos de los principales proyectos por el mismo hecho de tener poca competitividad en los servicios y producto ofrece, así mismo por que la empresa prioriza el cuidado interno en cada proceso del producto y servicio que ofrece.

- Los colaboradores que llevan a cabo las operaciones dentro de la empresa tienen formas de pensar y comportarse tan diversas que pueden llevar a la empresa al éxito o al fracaso. Estas actividades se cumplen a cabalidad y su verificación consta de un superior especializado en el área.
- La empresa proporciona información ordinaria, ya que pocas veces hay coordinación dentro y fuera de cada departamento de manera formal e inmediata, siendo sus medios de información óptimos, pero poco actualizados, es por ello que muchas veces no existe un efectivo registro de incidentes, así las medidas correctivas, preventivas o de mejora por parte de la empresa frente a este tipo de contingencias, son poco frecuentes.
- La empresa posee especialistas en cada departamento que interviene en el proceso y vida del producto sin embargo se observa que el área de logística debería poseer más controles de corrección, por el mismo hecho del alcance de esta área como, la gestión eficiente al cliente y la obtención de una valoración efectiva y actualizada respecto al servicio o producto que brinda la empresa, esto se evidencia en la valoración, ya que no es respondida por el total de clientes siendo el retorno de estos incompleto.

VII. RECOMENDACIONES

- La estructura jerárquica de una empresa puede deber ser medida que se adapta a nuevas situaciones económicas y financieras donde evoluciona y se transforma. Para ser más competitivos, es esencial disponer de un organigrama que corresponda con la estructura real de la empresa, creando un plan de riesgos, realizando revisiones de riesgos internos y externos, usando formularios o un registro de incidentes y estableciendo un plan de respuestas para cada riesgo que la empresa pueda enfrentar.
- Se recomienda implantar controles que muestren si las operaciones se llevan a cabo de acuerdo con las normas de calidad y conformidad establecidas por la empresa. La creación de un ambiente de control y mantenimiento de los componentes necesarios dotará a la organización de disciplina y estructura para la medición y evaluación continuas de sus procesos. Esto también sentará las bases para las demás actividades de control interno, como la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y la comunicación, y las actividades de supervisión.
- Es importante mencionar que toda empresa puede gestionar eficaz y eficientemente los riesgos manteniéndolos contenidos dentro de un sistema de calidad. De este modo, podrán responder con rapidez a cualquier incidente negativo que pueda perjudicar el funcionamiento productivo de las operaciones habituales de la organización.
- Las actividades de control deben estar sujetas al seguimiento de políticas y procesos corporativos que se ponen en marcha y producen valor. Es necesario establecer instrumentos cíclicos específicos que funcionen como "termómetros" o sensores afinados que permitan recoger información para tomar decisiones y actuar en consecuencia, dando lugar a la creación

de las actividades de Control Interno en su máxima expresión a partir de un Entorno de Control eficiente.

- Mediante una colaboración eficaz se debe aprovechar el potencial de los distintos departamentos de la organización, así mismo la empresa debe asignar roles para la gestión de incidentes laborales en cada departamento, estos deben estar encargados de reportar e investigar, para después implementar acciones, presentar informes y determinar acciones, así también se recomienda actualizar los medios en los cuales son transmitidos ya que tales permiten que la información sea transmitida en la brevedad y formalidad oportuna.
- La empresa debe contar con la supervisión de más de un personal capacitado en el área de logística, ya que por su alcance se encarga también del retorno del cliente, así verifica el cumplimiento de políticas, métodos y sistemas que van a ayudar a mejorar el rendimiento tanto del departamento como de los empleados que laboren dentro de ellas, cumpliendo y alcanzado las metas propuestas.

VIII. REFERENCIAS

- Arceda, S. (2015). *Efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la empresa Agrícola “Jacinto López” S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014* [Universidad Autónoma de Nicaragua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/1762/1/5320.pdf>
- Arenal, C. (2022). *Optimización de la cadena logística MF1005*.
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Balla, I., & López, K. (2018). *El control interno en la gestión administrativa de las empresas del Ecuador* [Universidad Estatal de Milagro]. <https://n9.cl/d6su2>
- Becher, M. (2021, March 8). *Gestión de Procesos: principales problemas y cómo solucionarlos*. <https://blog.softexpert.com/es/problemas-gestion-procesos/>
- Cárdenas, G., & Gamarra, I. (2019). *Control interno de la gestión administrativa y su impacto en la importadora Adrián CIA LTDA. del Cantón la Maná provincia de Cotopaxi* [Universidad Técnica de Cotopaxi]. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/4824/4/UTC-PIM-000195.pdf>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica* (S. Marcos (ed.); Primera ed).
- Chuquichaico, A., & Granados, E. (2020). *Control interno en la gestión de operaciones de la empresa automotriz JNL SAC de la provincia de Lima* [Universidad Nacional del Centro del Perú]. https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7393/T010_70242115_T.pdf?sequence=1
- Conexión Esan. (2019, November 18). *Gestión de la cadena de suministro: ¿cómo asegurar la*

calidad de procesos? <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-la-cadena-de-suministro-como-asegurar-la-calidad-de-procesos>

De la Cruz, A. (2020, October 20). *La importancia de la gestión de operaciones en una organización* /. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-importancia-de-la-gestion-de-operaciones-en-una-organizacion>

Estupiñan, R. (2016). *Control interno y fraudes* (Ecoe Edici). https://www.google.com.pe/books/edition/Control_interno_y_fraudes_4ta_edición/fk5hEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Gestión. (2023, March 15). *Mypes: Los errores en la logística que no debes cometer para no perjudicar tus ventas* . NOTICIAS GESTIÓN. <https://gestion.pe/economia/empresas/logistica-i-mypes-los-errores-en-la-logistica-que-no-debes-cometer-para-no-perjudicar-tus-ventas-i-mypes-noticia/>

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (McGRAW-HIL).

Méndez, B. (2021). *El control interno y su influencia en la gestión de crédito y cobranzas en la empresa centro de carnes c&c pozuzo E.I.R.L, 2019* [Universidad de Lima]. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15305/Mendez-Control-interno-influencia-gestión-credito.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. In E. de la U (Ed.), *Journal of Chemical Information and Modeling* (Quinta edi, Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas.*

https://www.google.com.pe/books/edition/Control_interno_en_las_empresas/xM_DDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

Polo, F. (2022). *El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transporte interprovincial El Dorado S.A.C, Periodo 2019 - 2020* [Universidad Nacional de Piura].
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3456/CCFI-POL-RUI-2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sevilla, A. (2020, March 1). *Logística*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/logistica.html>

Southern New Hampshire University. (2022). *¿Qué es la Gestión de Operaciones?*
<https://es.snhu.edu/noticias/que-es-la-gestion-de-operaciones>

IX. ANEXOS

Anexo 1 Solicitud y permiso concedido de información dirigido a la empresa

Lima, 01 de junio del 2023

Sres.

Kodo Motors del Perú S.A.C.

Por medio de la presente me dirijo a Ud. Con la finalidad de solicitarle, me conceda la autorización para desarrollar el proyecto de Tesis en su empresa, para optar el Título de Contador Público en la Universidad Nacional Federico Villareal.

El tema de investigación a desarrollar es “Control interno y gestión de operaciones en la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. en el año 2022”, el cual consiste en determinar cómo se relaciona el control interno con la gestión operativa, considerando el modelo COSO en la cadena de suministro y logística de la empresa lo cual permitirá optimizar e informar la mejora de la gestión de operaciones.

Por tal gentil atención, le anticipo mi sincero agradecimiento.



JULIO CESAR HUAMAN ESPINOZA

DNI: 15422384

CARTA DE ACEPTACIÓN**LIMA, 05 DE JULIO DE 2023****KODO MOTORS DEL PERU S.A.C.****Gerente General****Angel Antonio Ramirez Lagos****Estimado: Bach. Julio César Huamán Espinoza**

Por medio de la presente, nos permitimos notificar la ACEPTACIÓN del proyecto titulado: "CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE OPERACIONES EN LA EMPRESA KODO MOTORS DEL PERU SAC, para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional Federico Villareal.

Como se indicó en la presentación del proyecto, se aplicará un cuestionario para la recolección de datos, y la empresa será responsable de brindar las facilidades para el desarrollo de la misma.

Esperamos que la culminación de este proyecto se lleve a cabo bajo las condiciones y características estipuladas.

Saludos cordiales,

KODO MOTORS DEL PERU S.A.C.

Angel Ramirez
Gerente General
(Gerente General, Angel Antonio Ramirez Lagos)

41614057

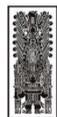
Anexo 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA

CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE OPERACIONES EN LA EMPRESA KODO MOTORS DEL PERÚ S.A.C. DE LA CIUDAD DE LIMA EN EL AÑO 2022”

VARIABLES Y DIMENSIONES	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	
X: Control interno X1: Ambiente de control. X2: Evaluación de riesgos X3: Actividades de control X4: Información y comunicación X5: Supervisión y seguimiento. Y: Gestión de operaciones Y1: Gestión de cadena de suministro Y2: Logística	¿Cuál es la relación entre el control interno y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022?	Determinar la relación entre el control interno y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022	Existe una relación significativa entre el control interno y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022	Método general: método científico Método específico: hipotético -deductivo Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Correlacional Diseño: no experimental Población: Los trabajadores del área administrativa y contable, equivalentes a 15 personas Muestra: Censal Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica	
	¿Cuál es la relación entre el ambiente de control y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022?	Determinar la relación entre el ambiente de control y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022	Existe una relación significativa entre el ambiente de control y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022	
	¿Cuál es la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022?	Determinar la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022	Existe una relación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022	
	¿Cuál es la relación entre las actividades de control y la	Determinar la relación entre las actividades de control y	Existe una relación significativa entre las actividades de control y	

gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022?	la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022	la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022
¿Cuál es la relación entre la información y comunicación con la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022?	Determinar la relación entre la información y comunicación con la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022	Existe una relación significativa entre la información y comunicación con la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022
¿Cuál es la relación entre la supervisión y seguimiento con la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022?	Determinar la relación entre la supervisión y seguimiento con la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022	Existe una relación significativa entre la supervisión y seguimiento con la gestión de operaciones de la Empresa Kodo Motors del Perú S.A.C. de la ciudad de Lima en el año 2022

Anexo 3 Instrumento



Universidad Nacional
Federico Villarreal

INSTRUMENTO CUESTIONARIO

VARIBALE: CONTROL INTERNO



Instrucciones:

- La presente encuesta tiene por finalidad recopilar información acerca del control interno.
- No existen respuestas buenas ni malas, porque cada quien tiene sus propios puntos de vista.
- La encuesta es anónima y su realización es de aproximadamente de 30 minutos.
- Marque con X solo una respuesta, según la pertinencia que usted considere en cada una de las preguntas, cuyos valores son los siguientes:
 - Nunca 1
 - Muy raro 2
 - Algunas veces 3
 - Regularmente 4
 - Siempre 5

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿La empresa cuenta con un organigrama general estructurado?					
2	¿Cada empleado realiza funciones según su perfil y su experiencia profesional?					
3	¿La empresa posee un plan de contingencias sobre riesgos?					
4	¿Se administra los riesgos internos de acuerdo a su posible efecto a la entidad?					
5	¿La empresa realiza y documenta la evaluación de riesgos externos de los principales proyectos y procesos?					
6	¿Existe una adecuada evaluación y control de riesgos externos de la empresa?					
7	¿La empresa tiene programas de formación, orientación y capacitación para cada una de los departamentos que la conforman?					
8	¿Llevan un control de las actividades asignadas y cumplidas diariamente?					
9	¿Es suficiente la información proporcionada por cada departamento?					
10	¿La empresa define estrategias de coordinación dentro y fuera de cada departamento?					
11	¿Los departamentos poseen medios formales, en los cuales se comunica información a sus similares?					

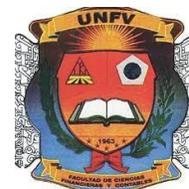
12	¿Son óptimos y actualizados los medios de comunicación que posee la empresa?						
13	¿Existen acciones inmediatas, correctivas y de mejora en la empresa?						
14	¿La empresa posee un registro de incidentes en el área de operaciones?						

Gracias por su colaboración.



INSTRUMENTO CUESTIONARIO

VARIABLE: GESTIÓN DE OPERACIONES



Instrucciones:

- La presente encuesta tiene por finalidad recopilar información acerca del control interno.
- No existen respuestas buenas ni malas, porque cada quien tiene sus propios puntos de vista.
- La encuesta es anónima y su realización es de aproximadamente de 30 minutos.
- Marque con X solo una respuesta, según la pertinencia que usted considere en cada una de las preguntas, cuyos valores son los siguientes:
 - Nunca 1
 - Muy raro 2
 - Algunas veces 3
 - Regularmente 4
 - Siempre 5

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿Existen responsables especializados que supervisan los procesos del servicio?					
2	¿Se tiene claro cada proceso del servicio brindado?					
3	¿Son correctos los procesos realizados desde el principio del servicio hasta la culminación de tal?					
4	¿El cliente se siente complacido en cada proceso del servicio?					
5	¿Se tiene información de valoración del servicio en desde la llegada del cliente hasta su despedida?					
6	¿El conocimiento acerca de la logística y distribución es importante dentro de la empresa?					
7	¿Existe una evaluación de diversos criterios respecto al producto que se le ofrece al cliente?					
8	¿Una gestión eficiente tiene impacto en la gestión logística de la empresa?					
9	¿El adecuado planeamiento dentro de la empresa con respecto al servicio mejora la gestión logística?					
10	¿Los procesos internos del área de logística incrementan la eficiencia del servicio?					

11	¿Se tiene información de valoración general del servicio?					
12	¿Se realiza un seguimiento al cliente, siendo el fin su vuelta a la empresa?					

Gracias por su colaboración.

Anexo 4**Universidad Nacional Federico Villarreal****Facultad de Ciencias Financieras y Contables****Carta de Presentación**

Lima, 11 de julio del 2023

Señor Doctor: Domingo Hernández Celis

Presente:

Asunto: validación de instrumento a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo Bachiller de la Facultad de Ciencias Financieras y Contables de la Universidad Nacional Federico Villarreal, requiero validar el instrumento con el cual recopilare la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el Título Profesional de Contador Público.

El título de mi investigación es: "CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE OPERACIONES EN LA EMPRESA KODO MOTORS DEL PERÚ S.A.C. DE LA CIUDAD DE LIMA EN EL AÑO 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas académicos.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- **Carta de presentación**
- **Matriz de consistencia**
- **Cuestionario de encuesta**
- **Ficha o certificado de validación del instrumento**

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente



Julio Cesar Huamán Espinoza

DNI: 15422384

Validación del instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto: HERNÁNDEZ CELIS DOMINGO

1.2. Grado académico: DOCTOR

1.3. Maestría/Doctorado/Mención: DOCTORADO EN CONTABILIDAD / ECONOMÍA / ADMINISTRACIÓN

1.4. Cargo e institución donde labora: DOCENTE INVESTIGADOR

1.5. Título de la investigación: “CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE OPERACIONES EN LA EMPRESA KODO MOTORS DEL PERÚ S.A.C.DE LA CIUDAD DE LIMA EN EL AÑO 2022”

1.6. Autor del instrumento: Julio Cesar Huamán Espinoza

1.7. Facultad: Ciencias contables y financieras

1.8. Nombre del instrumento: Encuesta

II. FICHA DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					95
4. Organización	Existe una organización lógica					95
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					95
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio					95
7. Consistencia	basados en aspectos teóricos - científicos y del tema de estudio					95
8. Coherencia	Entre las subdimensiones, dimensiones y variables					95
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					95
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías					95
SUBTOTAL						
TOTAL						95%

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 95

VALORACIÓN CUALITATIVA: MUY BIEN

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: DEBERÍA APLICARLO OPORTUNAMENTE.



 DR. DOMINGO HERNÁNDEZ CELIS
 DOCENTE ORDINARIO UNFV
 ORCID: 0000-0002-9759-4436
 SCOPUS: 58552871400

Universidad Nacional Federico Villarreal

Facultad de Ciencias Financieras y Contables

Carta de Presentación

Lima, 11 de julio del 2023

Señor Doctor: Santiago Saturnino Patricio Aparicio

Presente:

Asunto: validación de instrumento a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo Bachiller de la Facultad de Ciencias Financieras y Contables de la Universidad Nacional Federico Villarreal, requiero validar el instrumento con el cual recopilare la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el Título Profesional de Contador Público.

El título de mi investigación es: "CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE OPERACIONES EN LA MEPRESA KODO MOTORS DEL PERÚ S.A.C. DE LA CIUDAD DE LIMA EN EL AÑO 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas académicos.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- **Carta de presentación**
- **Matriz de consistencia**
- **Cuestionario de encuesta**
- **Ficha o certificado de validación del instrumento**

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente



Julio Cesar Huamán Espinoza

DNI: 15422384

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

III. DATOS GENERALES

1.9. Apellidos y nombres del experto: Patricio Aparicio, Santiago Saturnino

1.10. Grado académico: Doctor

1.11. Maestría/Doctorado/Mención: Contabilidad

1.12. Cargo e institución donde labora:

1.13. Título de la investigación: “CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE OPERACIONES EN LA EMPRESA KODO MOTORS DEL PERÚ S.A.C. DE LA CIUDAD DE LIMA EN EL AÑO 2022”

1.14. Autor del instrumento: Julio Cesar Huamán Espinoza

1.15. Facultad: Ciencias contables y financieras

1.16. Nombre del instrumento: Encuesta

IV. FICHA DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					90
4. Organización	Existe una organización lógica					90
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					90
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio					90
7. Consistencia	basados en aspectos teóricos - científicos y del tema de estudio					90
8. Coherencia	Entre las subdimensiones, dimensiones y variables					90
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					90
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías					90
SUBTOTAL						90
TOTAL		90%				

VALORACIÓN CUANTITATIVA

VALORACIÓN CUALITATIVA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumento Aplicable



Santiago Saturnino Patricio Aparicio
DNI N° 10271379

Universidad Nacional Federico Villarreal

Facultad de Ciencias Financieras y Contables

Carta de Presentación

Lima, 11 de julio del 2023

Doctora: Adith Ríos Soria

Presente:

Asunto: validación de instrumento a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo Bachiller de la Facultad de Ciencias Financieras y Contables de la Universidad Nacional Federico Villarreal, requiero validar el instrumento con el cual recopilare la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el Título Profesional de Contador Público.

El título de mi investigación es: "CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE OPERACIONES EN LA MEPRESA KODO MOTORS DEL PERÚ S.A.C. DE LA CIUDAD DE LIMA EN EL AÑO 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas académicos.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- **Carta de presentación**
- **Matriz de consistencia**
- **Cuestionario de encuesta**
- **Ficha o certificado de validación del instrumento**

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente



Julio Cesar Huaman Espinoza

DNI: 15422384

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

V. DATOS GENERALES

1.17. Apellidos y nombres del experto: RÍOS SORIA, ADITH

1.18. Grado académico: DOCTORA

1.19. Maestría/Doctorado/Mención: DOCENTE

1.20. Cargo e institución donde labora:

1.21. Título de la investigación: “CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE OPERACIONES EN LA EMPRESA KODO MOTORS DEL PERÚ S.A.C.DE LA CIUDAD DE LIMA EN EL AÑO 2022”

1.22. Autor del instrumento: Julio Cesar Huamán Espinoza

1.23. Facultad: Ciencias contables y financieras

1.24. Nombre del instrumento: Encuesta

VI. FICHA DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					95
4. Organización	Existe una organización lógica					95
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					95
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio					95
7. Consistencia	basados en aspectos teóricos - científicos y del tema de estudio					95
8. Coherencia	Entre las subdimensiones, dimensiones y variables					95
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					95
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías					95
SUBTOTAL						
TOTAL						95%

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 95

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Puede aplicarlo



DRA. ADITH RÍOS SORIA
ORCID: 0000-0003-3213-9288
DOCENTE UNFV

Anexo 5 Confiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad del instrumento en la presente investigación **CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE OPERACIONES EN LA EMPRESA KODO MOTORS DEL PERÚ S.A.C. DE LA CIUDAD DE LIMA EN EL AÑO 2022** se determinó mediante el alfa de Cronbach.

MUESTRA	RESPUESTAS ÍTEMS																										SUMA
	V1: CONTROL INTERNO														V2: GESTIÓN DE OPERACIONES												
	D1		D2				D3		D4				D5		D6					D7							
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		
E1	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	98
E2	5	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	107
E3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	116
E4	5	4	4	5	3	5	3	3	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	106
E5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	3	103
E6	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	108
E7	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	104
E8	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	102
E9	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	115
E10	4	3	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	110
E11	3	5	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	109
E12	5	4	3	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	108
E13	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	113
E14	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	108
E15	4	4	3	5	3	5	3	3	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	105
VAR	0.46	0.52	0.38	0.25	0.24	0.24	0.24	0.24	0.25	0.25	0.33	0.25	0.25	0.24	0.29	0.25	0.38	0.46	0.33	0.37	0.24	0.38	0.38	0.33	0.25	0.33	

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

Leyenda:

K	Numero de ítems del instrumento	26
$\sum S_i$	Sumatoria de las varianzas de los ítems	8.133
S_r	Varianza total del instrumento	21.98
α	Coefficiente de confiabilidad	0.655

Cuadro de rangos para interpretación:

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.60	Confiabilidad baja
0.61 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Interpretación:

El coeficiente de confiabilidad hallado se encuentra en el rango muy confiable, podemos asegurar que el instrumento diseñado para medir las variables de la investigación es muy confiable. Lo cual nos permite asegurarnos en cuanto a la información obtenida es confiable para la investigación.

Tabulación de datos

TABULACIÓN DE VARIABLES Y DIMENSIONES								
V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	4	5	5
4	4	5	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	3	5	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	5	4	5	5
4	5	4	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	5	4	5
4	4	5	4	4	4	4	4	5
4	5	5	4	3	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4

Anexo 6 Proceso de datos (SPSS Statistics)

7 : Preg17																				4		Visible: 33 de 33 variables	
	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	Preg12	Preg13	Preg14	Preg15	Preg16	Preg17	Preg18	Preg19				
1	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3					
2	5	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4					
3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5					
4	5	4	4	5	3	5	3	3	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4					
5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	3					
6	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4					
7	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3					
8	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4					
9	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5					
10	4	3	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	3	5	4	5	4	5					
11	3	5	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4					
12	5	4	3	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4					
13	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5					
14	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	3	4					
15	4	4	3	5	3	5	3	3	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4					
16																							
17																							
18																							
19																							
20																							
21																							
22																							
23																							

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode:ON

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Preg1	Numérico	8	0	1. ¿La empresa...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Preg2	Numérico	8	0	2. ¿Cada empl...	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Preg3	Numérico	8	0	3. ¿La empresa...	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Preg4	Numérico	8	0	4. ¿Se adminis...	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Preg5	Numérico	8	0	5. ¿La empresa...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Preg6	Numérico	8	0	6. ¿Existe una ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Preg7	Numérico	8	0	7. ¿La empresa...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Preg8	Numérico	8	0	8. ¿Llevan un c...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Preg9	Numérico	8	0	9. ¿Es suficien...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Preg10	Numérico	8	0	10. ¿La empres...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Preg11	Numérico	8	0	11. ¿Los depart...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Preg12	Numérico	8	0	12. ¿Son óptim...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Preg13	Numérico	8	0	13. ¿Existen a...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Preg14	Numérico	8	0	14. ¿La empres...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Preg15	Numérico	8	0	15. ¿Existen re...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Preg16	Numérico	8	0	16. ¿Se tiene c...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Preg17	Numérico	8	0	17. ¿Son corre...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Preg18	Numérico	8	0	18. ¿El cliente ...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Ordinal	Entrada
19	Preg19	Numérico	8	0	19. ¿Se tiene i...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Preg20	Numérico	8	0	20. ¿El conoci...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	Preg21	Numérico	8	0	21. ¿Existe un...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	Preg22	Numérico	8	0	22. ¿Una gesti...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	Preg23	Numérico	8	0	23. ¿El adecua...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	Preg24	Numérico	8	0	24. ¿Los proce...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	Preg25	Numérico	8	0	25. ¿Se tiene i...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON