

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

Trabajo de Investigación

**Sistema de control para mejorar la gestión logística  
en la empresa Jerama Perú E.I.R.L., 2020**

Briggite Blanca Panez Rafael

Para optar el Grado Académico de  
Bachiller en Contabilidad

Huancayo, 2020

Repositorio Institucional Continental  
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**Asesor:**

**Dr. Wagner Enoc Vicente Ramos**

**Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mis queridos padres  
Oscar y Blanca por su ayuda constante en  
mi formación profesional y personal.

## **Agradecimientos**

A mis Padres

Blanca Rafael y Oscar Panez por su ayuda permanente para el logro de mis objetivos como profesional.

A mi Asesor

Dr. Wagner Enoc Vicente Ramos, por el apoyo y seguimiento como guía para el avance de los objetivos universitarios.

A mi Universidad

A la Universidad Continental por el espacio brindado para mis estudios y formación personal y profesional.

A la Empresa Jerama Perú E.I.R.L por la información brindada.

El autor.

**Índice de contenidos**

|  |      |
|--|------|
| Dedicatoria.....                           | ii   |
| Agradecimientos.....                       | iii  |
| Índice de contenidos .....                 | iv   |
| Índice de figuras .....                    | x    |
| Índice de tablas .....                     | xi   |
| Resumen .....                              | xiii |
| Abstract.....                              | xiv  |
| Introducción.....                          | xv   |
| Capítulo I.....                            | 1    |
| Planteamiento del Estudio .....            | 1    |
| 1.1. Delimitación de la investigación..... | 1    |
| 1.1.1. Territorial.....                    | 1    |
| 1.1.2. Temporal.....                       | 1    |
| 1.1.3. Conceptual .....                    | 1    |
| 1.2. Planteamiento del Problema .....      | 1    |
| 1.3. Formulación del problema .....        | 8    |
| 1.3.1. Problema general .....              | 8    |
| 1.3.2. Problemas específicos.....          | 8    |
| 1.4. Objetivos de la investigación .....   | 8    |
| 1.4.1. Objetivo general .....              | 8    |

|  |    |
|--|----|
| 1.4.2. Objetivos específicos .....             | 8  |
| 1.5. Justificación de la investigación .....   | 9  |
| 1.5.1. Justificación teórica .....             | 9  |
| 1.5.2. Justificación práctica .....            | 9  |
| Capítulo II.....                               | 11 |
| Marco Teórico .....                            | 11 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación .....    | 11 |
| 2.1.1. Artículos científicos.....              | 11 |
| 2.1.2. Tesis internacionales y nacionales..... | 15 |
| 2.2. Bases Teóricas .....                      | 19 |
| 2.3. Definición de términos básicos .....      | 25 |
| Capítulo III .....                             | 29 |
| Hipótesis y Variables.....                     | 29 |
| 3.1. Hipótesis .....                           | 29 |
| 3.1.1. Hipótesis general .....                 | 29 |
| 3.1.2. Hipótesis específicas.....              | 29 |
| 3.2. Identificación de las variables.....      | 30 |
| 3.2.1. Variable Independiente: .....           | 30 |
| 3.2.2. Variable dependiente:.....              | 30 |
| 3.3. Operacionalización de variables .....     | 31 |
| Capítulo IV .....                              | 34 |

|   |    |
|---|----|
| Metodología.....  | 34 |
| 4.1.  Enfoque de la investigación.....                      | 34 |
| 4.2.  Tipo de investigación:.....                           | 35 |
| 4.3.  Nivel de investigación .....                          | 35 |
| 4.4.  Métodos de investigación .....                        | 36 |
| 4.5.  Diseño de investigación .....                         | 36 |
| 4.5.1.  Esquema: .....                                      | 37 |
| 4.6.  Población y muestra.....                              | 38 |
| 4.6.1.  Población: .....                                    | 38 |
| 4.6.2.  Muestra .....                                       | 39 |
| 4.7.  Técnicas e Instrumentos de recolección de datos ..... | 39 |
| 4.7.1.  Técnicas:.....                                      | 39 |
| 4.7.2.  Instrumentos: .....                                 | 39 |
| Capítulo V .....  | 41 |
| Resultados.....   | 41 |
| 5.1.  Descripción del trabajo de campo.....                 | 41 |
| 5.2.  Presentación de resultados .....                      | 42 |
| 5.3.  Contrastación de Resultados .....                     | 78 |
| 5.4.  Discusión de Resultados.....                          | 88 |
| 1.5.3.  Objetivos específicos .....                         | 89 |
| Conclusiones.....   | 91 |

|   |     |
|---|-----|
| Recomendaciones .....   | 92  |
| Referencias .....   | 93  |
| Apéndices .....   | 99  |
| Apéndice 01: Matriz de consistencia.....                              | 100 |
| Apéndice 02: Instrumentos de recolección de datos .....               | 102 |
| Apéndice 03: Validación de instrumentos de recolección de datos ..... | 104 |
| Apéndice 04: Evidencias .....   | 108 |

**Índice de tablas**

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1: Trabajadores de la empresa Jerama Perú .....   | 38 |
| Tabla 2: Numero de preguntas por variable .....   | 42 |
| Tabla 3: Sexo .....   | 43 |
| Tabla 4: Edad de los encuestados. ....  | 44 |
| Tabla 5: Nivel de estudios.....   | 45 |
| Tabla 6: Cargo que desempeña dentro de la empresa .....   | 46 |
| Tabla 7: Responsabilidades asignadas .....  | 47 |
| Tabla 8: Autoridad y funciones establecidas y estructuradas. ....   | 49 |
| Tabla 9: Personal del área logística para la realización de los procesos logísticos .....   | 50 |
| Tabla 10: Información para evaluar los riesgos .....  | 51 |
| Tabla 11: Procedimientos para superar los riesgos identificados. ....   | 53 |
| Tabla 12: Los riesgos no superados. ....  | 54 |
| Tabla 13: Controles implementados en los principales procesos logísticos .....  | 55 |
| Tabla 14: Actividades de control para asegurar que contraten los bienes y servicios requeridos.....   | 56 |
| Tabla 15: Productos en el tiempo y con las condiciones necesarias al consumidor   | 58 |
| Tabla 16: Procedimientos para evaluar las actividades que realizan el personal del área logística .....   | 59 |
| Tabla 17: Información que recibe la Dirección General.....  | 61 |
| Tabla 18: Remisión de informes de auditoría externa a todos los departamentos u oficinas, para su conocimiento y acciones correspondientes..... | 62 |

|  |    |
|--|----|
| Tabla 19: Líneas de comunicación establecidas.....   | 64 |
| Tabla 20: Comunicación de las deficiencias encontradas.....  | 65 |
| Tabla 21: Mejora de los procesos .....   | 67 |
| Tabla 22: Evaluación de los componentes del control interno .....                                      | 68 |
| Tabla 23: Importancia del cuadro de necesidades .....  | 69 |
| Tabla 24: Programación del cuadro de necesidades .....   | 71 |
| Tabla 25: Bienes que ingresan al almacén con la documentación exigida .....                            | 72 |
| Tabla 26: Importancia del cuadro de necesidades .....  | 70 |
| Tabla 26: Políticas internas establecidas.....   | 74 |
| Tabla 27: Documentos que sustentan las salidas de bienes o materiales.....                             | 75 |
| Tabla 28: Documentos de gestión que regulen las adquisiciones.....                                     | 77 |
| Tabla 29: Prueba de normalidad .....   | 79 |
| Tabla 30: Resultado de correlación según Rho Spearman.....   | 79 |
| Tabla 31: Prueba de normalidad para ambiente de control.....   | 80 |
| Tabla 32: Resultado de correlación según Rho Spearman de ambiente de control y gestión logística. .... | 81 |
| Tabla 33: Prueba de normalidad de gestión logística y evaluación de riesgo.....                        | 82 |
| Tabla 34: Resultado de correlación según Rho Spearman de gestión logística y evaluación de riesgo..... | 83 |
| Tabla 35: Prueba de normalidad de gestión logística y actividades de control. ....                     | 84 |

|   |    |
|---|----|
| Tabla 36: Resultado de correlación según Rho Spearman de gestión logística y actividades de control.....      | 98 |
| Tabla 37: Prueba de normalidad de gestión logística e información y comunicación....                          | 85 |
| Tabla 38: Resultado de correlación según Rho Spearman de gestión logística e información y comunicación. .... | 86 |
| Tabla 39: Prueba de normalidad de gestión logística y supervisión. ....                                       | 87 |
| Tabla 40: Resultado de correlación según Rho Spearman de gestión logística y supervisión. ....                | 88 |

## Índice de figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1: Transformación de la logística .....   | 2  |
| Figura 2: Procesos logísticos .....  | 3  |
| Figura 3: Costos logísticos como porcentaje del PBI .....  | 4  |
| Figura 4: Indicador Índice de Desempeño Logístico (LPI) .....  | 6  |
| Figura 5: Productos ofertados por Jerama Perú. ....  | 6  |
| Figura 6: Sexo de los encuestados .....  | 43 |
| Figura 7: Edad de los encuestados .....  | 44 |
| Figura 8: Nivel de estudios .....  | 45 |
| Figura 9: Cargo que desempeña.....   | 46 |
| Figura 10: Responsabilidades asignadas.....  | 48 |
| Figura 11: Autoridad y funciones establecidas y estructuradas.....                                   | 49 |
| Figura 12: Personal del área logística para la realización de los procesos logísticos.....           | 50 |
| Figura 13: Información para evaluar los riesgos .....  | 51 |
| Figura 14: Procedimientos para superar los riesgos identificados.....                                | 53 |
| Figura 15: Los riesgos no superados.....   | 54 |
| Figura 16: Controles implementados en los principales procesos logísticos.....                       | 55 |
| Figura 17: Actividades de control para asegurar que contraten los bienes y servicios requeridos..... | 57 |
| Figura 18: Productos en el tiempo y con las condiciones necesarias al consumidor.....                | 58 |

|   |    |
|---|----|
| Figura 19: Procedimientos para evaluar las actividades que realizan el personal del área logística .....  | 60 |
| Figura 20: Información que recibe la Dirección General.....   | 61 |
| Figura 21: Remisión de informes de auditoría externa a todos los departamentos u oficinas, para su conocimiento y acciones correspondientes ..... | 63 |
| Figura 22: Líneas de comunicación establecidas .....  | 64 |
| Figura 23: Comunicación de las deficiencias encontradas .....   | 66 |
| Figura 24: Mejora de los procesos .....   | 67 |
| Figura 25: Evaluación de los componentes del control interno .....  | 68 |
| Figura 27: Programación del cuadro de necesidades .....   | 71 |
| Figura 28: Bienes que ingresan al almacén con la documentación exigida .....  | 73 |
| Figura 29: Políticas internas establecidas .....  | 74 |
| Figura 30: Documentos que sustentan las salidas de bienes o materiales.....   | 76 |
| Figura 31: Documentos de gestión que regulen las adquisiciones.....   | 77 |

## Resumen

La investigación presentada a continuación, tiene como título Sistema de control para mejorar la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020. El objetivo fue Determinar como el Sistema de Control interno, mejora la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020.

Se utilizó un enfoque cuantitativo para la investigación, el método fue el inductivo- deductivo, el tipo es aplicada, nivel es explicativo y diseño fue el pre experimental. La técnica aplicada para recolectar datos fue la encuesta y el cuestionario como instrumento, constituido por 22 ítems con escala de valoración de Likert. el mismo que fue validado por juicio de experto. La población para esta investigación está constituida por los trabajadores logísticos de la empresa Jerama Peru.

Mediante la aplicación del cuestionario, su posterior procesamiento de datos en SPSS mediante la técnica de normalidad de variables Kolmogorov-Smirnova y prueba de hipótesis el Rho de Spearman, se encontró el resultado de (0.671), ello refiere que hay una correlación alta entre las variables Control interno y gestión logística. Así mismo un (0. 833) una correlación muy alta entre ambiente de control y gestión logística; un (0.- 335) una correlación baja entre evaluación de riesgos y gestión logística, un (0.671) una correlación alta entre actividades de control y gestión logística, un (0.730) una correlación alta entre información y gestión logística, un (0. 167) una correlación baja entre supervisión y gestión logística.

Se concluye que si se implementa un buen sistema de control interno mejora la gestión logística en la empresa Jerama Perú.

Palabras clave: Control interno, gestión logística, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión.

## Abstract

The research presented below is entitled Control system to improve logistics management in the company Jerama Perú E.I.R.L.-2020. The objective was to determine how the internal Control System improves logistics management in the company Jerama Perú E.I.R.L.-2020.

A quantitative approach was used for the research, the method was inductive-deductive, the type is applied, the level is explanatory, and the design was pre-experimental. The technique applied to collect data was the survey and the questionnaire as an instrument, consisting of 22 items with a Likert rating scale. the same one that was validated by expert judgment. The population for this research is constituted by the logistics workers of the company Jerama Peru.

Through the application of the questionnaire, its subsequent data processing in SPSS using the Kolmogorov-Smirnova variable normality technique and the Spearman Rho hypothesis test, the result of (0.671) was found, which refers to a high correlation between the variables Internal control and logistics management. Likewise a (0. 833) a very high correlation between control environment and logistics management; a (0.-335) a low correlation between risk assessment and logistics management, a (0.671) a high correlation between control activities and logistics management, a (0.730) a high correlation between information and logistics management, a (0. 167) a low correlation between supervision and logistics management.

It is concluded that if a good internal control system is implemented, it improves logistics management in the company Jerama Peru.

Keywords: Internal control, logistics management, control environment, risk assessment, control activities, information and communication, supervision.

## Introducción

El presente trabajo de investigación tiene por título: Sistema de control para mejorar la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020, consiste en precisar como el control interno mejora la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020, a través del estudio de la relación entre sus dimensiones control interno y gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020, relaciones que se presentan en los objetivos específicos de la investigación; esto con la finalidad de conocer si un buen sistema de control interno mejora la gestión logística.

La investigación se desarrolló por el interés de conocer si un buen sistema de control interno mejorara la gestión logística dentro de la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020.

La metodología general que sigue la investigación es de tipo científico, y el método específico corresponde al inductivo-deductivo. Los datos se obtuvieron tras la aplicación del cuestionario que agrupo las dos variables de estudio para su medición, el cuestionario que fue aplicado a 6 trabajadores del área logística de la empresa.

La finalidad de la investigación es profundizar en conocimientos de la teoría que ya existe en referencia al análisis entre las variables, ya que su investigación ha sido escasamente abordada en nuestra región, también pretende aportar información relevante a las empresas con procesos logísticos o sobre los componentes del control interno que son rotundos para todos los procesos desde la adquisición hasta la entrega del producto; igual el estudio procura servir de fuente para las instituciones que se encargan de todos los procesos logísticos, de este manera se pueda alcanzar óptimos resultados y beneficios para el sector logístico, para ello el contenido de este trabajo está dividido en cinco capítulos.

El capítulo I se encarga de señalar la delimitación espacial, temporal y conceptual que se estableció para el adecuado desarrollo, de igual manera expresa el planteamiento y la formulación del problema general y específicos con sus objetivos correspondientes, por último, incorpora las justificaciones de la investigación.

El capítulo II concerniente al marco teórico, contiene los antecedentes que guardan relación con la presente investigación, la base teórica sobre ambas variables y su relación y también agrega la definición de términos básicos para la comprensión del lector.

El capítulo III abarca el planteamiento de las hipótesis en base a los problemas y objetivos anteriormente señalados, contienen la identificación de ambas variables en estudio y la operacionalización de las mismas.

El capítulo IV, presenta la metodología con la que se ha trabajado, señalando el método general, específico, y la configuración de la investigación; también incorpora la población y la muestra designadas para el análisis de las variables, las técnicas para la recolección, el procesamiento y la descripción de análisis de datos.

Finalmente, el capítulo V presenta los resultados, la descripción del trabajo de campo, contrastación de resultados y la discusión de los mismos en referencia a los antecedentes de la investigación y exponen las conclusiones y recomendaciones.

**El autor.**

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del Estudio**

#### **1.1. Delimitación de la investigación**

##### **1.1.1. Territorial**

La ejecución de la tesis tuvo lugar en la región Junín en Perú, específicamente en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.- 2020.

##### **1.1.2. Temporal**

La presente investigación desarrollada se realizará durante los meses de julio a octubre del año 2020.

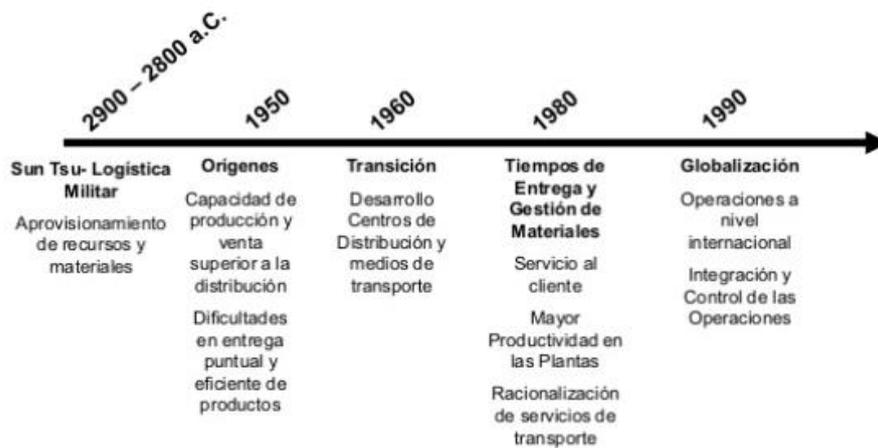
##### **1.1.3. Conceptual**

La tesis se encuentra enmarcada por los términos conceptuales de sistema de control interno y gestión logística.

#### **1.2. Planteamiento del Problema**

Precedentemente la logística consistía en poseer un artículo en el momento, lugar preciso al mínimo costo que sea posible, actualmente estas actividades aparentemente no complicadas en el pasado, han sido redefinidas en la actualidad y ahora se convirtió en un proceso muy significativo, tanto así que los negocios tienen áreas específicas para su desarrollo. Es por ello que para fortalecer este proceso es importante que en el negocio exista un buen sistema de control interno para poder

detectar los eventuales riesgos dentro de la logística y así se desarrolle de manera eficiente dentro de la empresa para cumplir con todas las entregas de productos con las características necesarias.



*Figura 1:* Transformación de la logística

*Nota:* Tomado de: Gestión logística integral

Al respecto Reyes (citado en Pérez & Sánchez, 2016) manifiesta que la logística esta evolucionado de forma activa que se ha divulgado hasta convertirse en una disciplina de suma importancia para toda empresa que se dedica a la manufactura. Por lo que requiere de un sistema de control interno para monitorear todas las fases de logística dentro del negocio y mitigar posibles riesgos del futuro.

Entonces como menciona, Ferrel, Hirt, Ramos, Adianensen y Flores (citado en Castellanos, 2015) define a la logística como una ocupación operativa que comprende la labor desde obtener y administrar las materias primas y sus componentes. En otras palabras, según el libro de Castellanos, (2015) la logística confiere tres procesos entre ellas están la gestión de los materiales, el sistema de flujo de materiales, y la distribución física.



*Figura 2:* Procesos logísticos

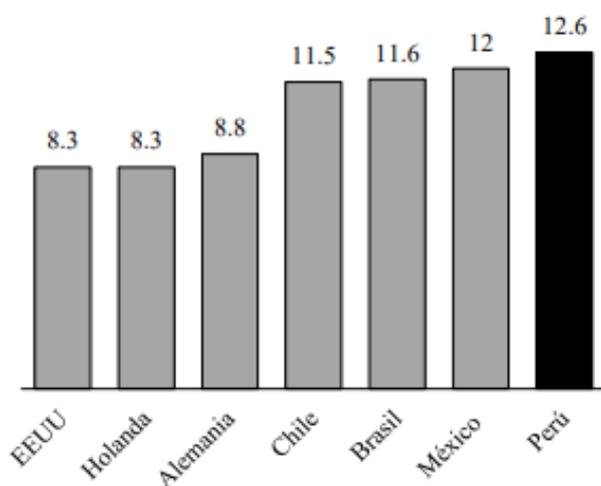
*Nota:* Elaboración propia

En el plano internacional tenemos el estudio presentado por Espín (2014) en su investigación referente a la gestión logística de inventarios y su rentabilidad en una farmacia llamada la popular n°1 de la ciudad de Ambato, de Ecuador, con este estudio se analizó la gestión logística de inventarios por medio del sistema de control para mejorar la rentabilidad de la farmacia.

Para ello, se realizó un estudio completo de la cuantía y condición del registro de inventarios pues es la primacía número uno. Es decir, con esta investigación se obtuvo la valoración del sistema de gestión logística de inventarios empleado por dicha farmacia, a su vez se analizó las fases logísticas de inventarios para aumentar la rentabilidad de la farmacia y sugerir un sistema de gestión logística para el manejo de su inventario.

Con esta investigación podemos observar cuán importante es la gestión logística para cualquier empresa del exterior, ya que, si esta logística funciona de manera adecuada, la empresa ira por buen camino, y esto se logrará con un monitoreo constante y unas actividades para controlar y mitigar cualquier riesgo que pueda existir y todo esto con un sistema de control interno.

En Perú la gestión logística es sumamente importante y su eficiencia se ha medido relacionándolo con el PBI, ya que cuando la gestión logística es buena los costos son menores. Es por ello que según datos nuestro país tiene una buena posición en América Latina. Según lo indica el (IDL) Índice de Desempeño Logístico del Banco Mundial, el Perú en el año 2014 se encuentra en el puesto 71 de 160 países de todo el mundo y en el puesto 10 de 23 países de Latinoamérica.



*Figura 3:* Costos logísticos como porcentaje del PBI

*Nota:* Tomado de Semana Económica.

Por otra parte, según el índice de desempeño logístico, el Perú presenta rendimientos con estimaciones próximas o ligeramente superiores al promedio de Latinoamérica y el Caribe. Así mismo según el presidente de la CAF menciono de “Los costos logísticos en el Perú están por encima del 30%”.

Respecto a su ubicación para la comparación de Perú respecto al indicador Índice de Desempeño Logístico (LPI), nuestro país tiene una estimación relativamente baja en los distintos años de tasación. Es por ello que, para ascender en esta evaluación, el país debe vencer algunos obstáculos como la transparencia en el mercado logístico, el avance de las infraestructuras y la seguridad vial, capacitación del capital humano e inversión en software logístico para optimizar procesos.

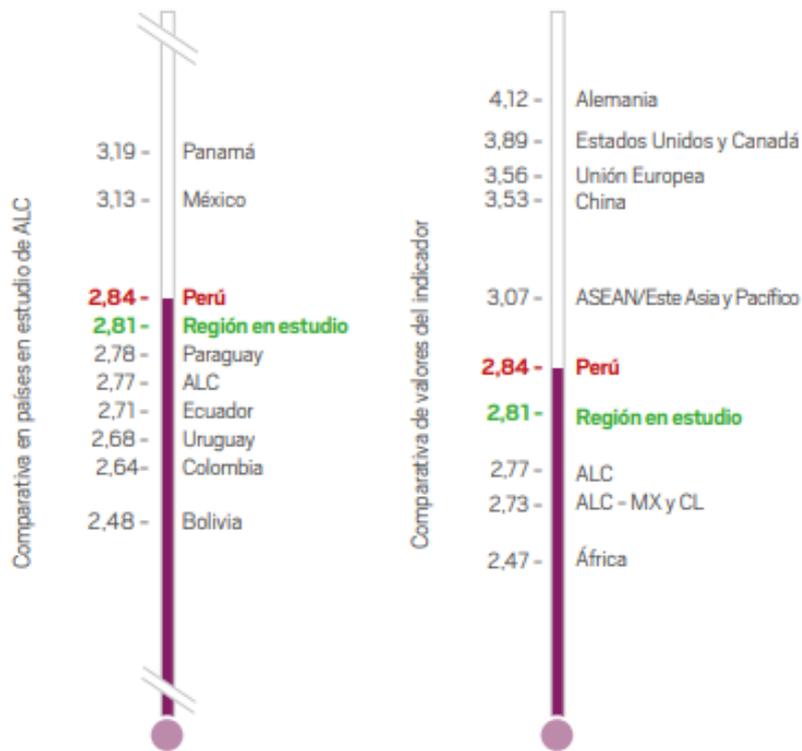


Figura 4: Indicador Índice de Desempeño Logístico (LPI)

Nota: Tomado del Banco de desarrollo de América Latina, CAF



**Equipos y prendas de protección para los trabajadores sanitarios**



**Zapatos de seguridad**



**Cascos de seguridad**



**Ropa para vigilancia**



**Chalecos de seguridad**

Figura 5: Productos ofertados por Jerama Perú.

Nota: Elaboración propia

En la empresa Jerama Perú E.I.R.L. actualmente tiene muchos procesos logísticos por atender debido a la actual pandemia mundial, ya que esta compañía se dedica a la venta de vestimenta y equipo de protección para los trabajadores sanitarios, así como de una diversidad de productos de seguridad, entre otros.

Sus ventas han tenido un crecimiento recientemente, pero hay muchos riesgos debido al contagio masivo, pues el personal que entrega estos productos debe tener las medidas de seguridad necesarias para no contraer dicha enfermedad. Sin embargo, el sistema de control interno no está bien implementado por la gerencia de la empresa por desconocimiento del tema, por lo que este sistema de control interno puede mejorar de forma positiva la gestión logística de la empresa para así mitigar el riesgo desde la adquisición hasta la entrega de los productos.

Por tal razón, se observa situación que conducen a pensar en la importancia de implementar un control interno en la empresa para mejorar la gestión logística en la empresa Jerama Perú.

- a) Falta de sistema de control para verificar que los procedimientos del área de gestión logística se estén realizando de forma adecuada para lograr los objetivos.
- b) No se ejecuta una supervisión permanente de las actividades de gestión logística de la empresa.

El control interno tiene que evaluar las actividades de la empresa, para promover de una manera correcta y transparente la gestión logística en la empresa. Para mejorar las deficiencias encontradas se aplicará el sistema de control interno para ver si hay mejoras en gestión logística de la empresa.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cómo el sistema de control interno mejorara la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cómo el ambiente de control mejorará la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020?
- b) ¿Cómo la evaluación de riesgo mejorará la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020?
- c) ¿Cómo las actividades de control mejorarán la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020?
- d) ¿Cómo la información y comunicación mejorará la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020?
- e) ¿Cómo la supervisión mejorará la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020?

### **1.4. Objetivos de la investigación**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar como el Sistema de Control interno, mejora la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Precisar como el ambiente de control mejora la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020

- b) Precisar como la evaluación de riesgos mejora la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020
- c) Precisar como las actividades de control mejora la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020
- d) Precisar como la información y comunicación mejora la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020
- e) Precisar como la supervisión mejora la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **1.5.1. Justificación teórica**

En la actualidad existen pocas investigaciones relacionadas a la buena gestión logística relacionado con un eficiente sistema de control interno a nivel nacional en las industrias, y es por tal razón que la investigación es justificable teóricamente, ya que a partir de ahora servirá como referencia para futuras investigaciones.

Dado que ayuda a tener más claro la teoría de la variable y a su vez ayuda a realizar un análisis sobre la mejora de la gestión logística a partir de un buen sistema de control interno. Asimismo, la investigación dará a conocer la relación directa existente entre los componentes de la variable de estudio.

### **1.5.2. Justificación práctica**

En la investigación se pretenderá describir la mejora de la gestión logística a partir del sistema de control bien ejecutado en la empresa Jerama Perú, y esto la ayudara ya que los resultados obtenidos ayudarán a decidir qué

medidas deberá adoptar la empresa para mejorar sus procesos en la gestión Logística.

## Capítulo II

### Marco Teórico

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Artículos científicos

A. Pinheiro, Breval, Rodríguez & Follmann, (2017). En su artículo titulado “*Una definición nueva de la logística interna y forma de evaluar la misma*”, cuyo objetivo es reconocer el valor de estimar la logística interna, reconociendo sus componentes, cómo es su estructura y como se mide.

El artículo mencionado está apoyado por la metodología inductivo-deductivo ya que, en el polo de la industria de Manaus, anexados a la logística interna de cada una, muestran como calcular el panorama para obtener el Índice general del desempeño de la logística interna ILI a partir de sus componentes.

Como principal resultado que aporta este artículo es que se brinda un ejemplar para la evaluación de la logística interna en las compañías haciendo uso de un indicador denominado índice de logística.

Finalmente, a la conclusión a la que se llega con este artículo científico es que el modelo analítico, contienen todos los pasos para la réplica del trabajo que torna un resultado tan importante como la propia aplicación del modelo desarrollado en el trabajo.

El artículo contribuye a la presente investigación por su aporte respecto a la logística de las empresas.

- B. López & Gómez (2013). En su artículo titulado “*Auditoría logística para evaluar el nivel de gestión de inventarios en empresas*”, tienen como objetivo analizar la necesidad de evaluar la gestión de los inventarios y proponer cómo debe realizarse esta evaluación.

La metodología fundamental para este artículo científico es la simulación [21]. Vieira y Roux (2012) plantean que existen grandes diferencias entre el nivel de la logística de las empresas y que esto no depende del tamaño de la empresa ni del mercado en que trabaje, sino de la prioridad de la logística en sus procesos estratégicos.

Este artículo científico da como resultado la propuesta de diseñar una herramienta que permita evaluar la gestión de inventarios a partir de referenciales, que pueden ser buenas prácticas o actividades obligatorias en este proceso.

Finalmente, este artículo tiene como principal conclusión que la gestión de los inventarios debe tener en cuenta los aspectos organizacionales y los actores que la afectan, no se debe concentrar en el aspecto matemático solamente.

Este artículo contribuye a la presente investigación por su aporte respecto un tema muy importante dentro de la gestión logística que es la gestión de inventarios.

- C. Vega, Pérez y Nieves, (2017), en su artículo científico titulado *‘Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del control interno’*, el objetivo de su investigación es proporcionar información referida al grado de avance de la implementación de los componentes del Sistema de Control Interno en el sector empresarial.

La metodología utilizada con un enfoque del Modelo de Gestión Socioeconómica, así como el análisis de los resultados de la implementación del control interno fue obtenida con la aplicación del formulario de evaluación del sistema, en una entidad hospitalaria.

Los resultados del índice de madurez y eficacia demuestran en general una satisfactoria y eficaz implementación de este sistema tomado conciencia e interiorizado la importancia del control interno como parte de la gestión, a fin de lograr una entidad más confiable cuyo servicio brinde una mayor satisfacción al ciudadano.

Como principal conclusión de este artículo es que la herramienta presentada para la evaluación del nivel de madurez y eficacia del control interno, constituye una novedad en la gestión de este y enriquece la concepción del SEAM al impactar en la reducción de los costos ocultos en la entidad.

Este artículo contribuye a la presente investigación por su aporte respecto al nivel de madurez de control interno y su eficacia.

D. López, Cañizares, y Mayorga, (2018), en su artículo científico titulado ‘*La auditoría interna como herramienta de gestión para el control en los gobiernos autónomos descentralizados de la provincia de Morona Santiago*’, el objetivo de este artículo científico consiste en valorar el cumplimiento de las normas técnicas de control interno mediante el marco conceptual del COSO en estos gobiernos.

La metodología utilizada para este artículo es cuanti-cualitativo, con un alcance descriptivo-explicativo, en el que se aplicaron métodos como el histórico-lógico para realizar un estudio que permitiera conocer la esencia del problema relacionado con el control interno como competencia de las unidades de auditoría interna.

Los resultados de esta investigación es que, al ser la unidad de auditoría interna considerada en el sector público un nivel de asesoría, el componente información y comunicación representa el nivel de confianza más elevado, seguido de los componentes de supervisión, actividades de control y evaluación de riesgos, respectivamente. Este último componente responde a las actividades planificadas y ejecutadas por las entidades como respuesta a los riesgos que afecten la consecución de los objetivos institucionales.

La conclusión de este artículo es que, como resultado importante, el componente de ambiente de control presenta un mayor nivel de confianza en el gobierno autónomo descentralizado del cantón de Pablo Sexto, seguido de los cantones de Palora y Huamboya, con porcentajes similares, demostrando el conocimiento de las bases legales pertinentes para la auditoría del sector público, emitidas por el órgano rector, la Contraloría General del Estado.

Estos artículos contribuyen a la presente investigación por sus aportes conceptuales, ya que hablan sobre la logística y su importancia y del control interno y de su aplicación.

### **2.1.2. Tesis internacionales y nacionales**

- a) Álvarez, (2016) en su tesis titulada “*Control interno y el proceso de la gestión logística en la Universidad Nacional de Barranca, 2016*” Tesis de pregrado, de la Universidad César Vallejo, tienen como objetivo calcular la relación existente entre el control interno y el proceso de la gestión logística en el capital humano del área de administración de la Universidad Nacional de Barranca, en el año 2016.

La metodología usada para la investigación fue bajo el enfoque cuantitativo. La investigación fue de tipo sustantiva y se utilizó el nivel descriptivo, pues solo se orienta al conocimiento de lo real como tal y se realiza en un territorio temporal. El diseño de la investigación es no experimental o correlacional de corte transversal.

El resultado de la investigación muestra que el 48,6% de los trabajadores en la Universidad Nacional de Barranca, 2016, dicen que el control interno es regular y el 45,8% del capital humano dicen que el proceso de la gestión logística es regular. Lo que conlleva a decir que ambas se desarrollan de forma regular en la Universidad.

Finalmente, de acuerdo a lo investigado en los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Barranca, 2016, se concluye que el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el control interno y el proceso de la gestión logística se obtuvo el valor de

0,789, esto quiere decir que hay una relación alta y como el  $p < 0.05$  se concluye que hay correlación a nivel de la población.

La presente investigación fue de gran aporte para el desarrollo de la tesis, ya que evidencia la correlación significativa y directa entre el sistema de control interno y la gestión logística.

- b) Pérez y Sánchez (2016) en su tesis titulada, “*Sistema de control interno para mejorar los procesos logísticos de la Corporación Gastronómica del Norte SAC 2015*” tesis de pregrado, de la Universidad Privada del Norte del Perú tienen por objetivo fortalecer el Sistema De Control Interno ya existente para mejorar los Procesos Logísticos de la Corporación Gastronómica del Norte SAC 2015.

La metodología que se utilizó fue descriptiva, ya que este método nos permitirá describir, recopilar, recoger y presentar los resultados de la aplicación de las encuestas realizada a los trabajadores de cada área de la Corporación Gastronómica del Norte S.A.C, Chiclayo 2015 para la aplicación de un Sistema de Control Interno.

El principal hallazgo de esta empresa es que los trabajadores que laboran en el área de logística, no son capacitados constantemente en su área de trabajo, teniendo un sistema no lo usan debido a la falta de actualización y capacitación.

Finalmente, con la investigación se concluye después de haber aplicado el control interno en la Corporación Gastronómica del Norte, se vio necesario fortalecer el plan operativo continuo en el área de Logística debido a que el sistema de Control Logístico presenta deficiencias.

La presente investigación fue de gran aporte para el desarrollo de la tesis, ya que evidencia como la buena aplicación del sistema de control interno para la buena gestión logística de cualquier empresa.

- c) Ramos, (2018) en su tesis titulado *“Implementación de sistema de control interno en el Proceso logístico y su impacto en la rentabilidad de La empresa Neptunia s.a. gestión 2015”* tesis de pregrado de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, tiene como objetivo Determinar el impacto de la implementación de un sistema de control interno en el proceso logístico en la rentabilidad de la empresa Neptunia S.A., prestadora de servicios logísticos.

La metodología utilizada se centró en el análisis documental, así como la aplicación de encuestas procediéndose posteriormente al procesamiento de datos los cuales fueron ordenados y representados también en forma gráfica. De acuerdo a los resultados de la investigación es necesario que las áreas involucradas se adecuen a los cambios propuestos y aceptar nuevas responsabilidades con la finalidad de alcanzar eficiencia, buenos resultados financieros y excelencia en su trabajo.

En conclusión, se determina que la implementación del SCI en el proceso logístico impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa Neptunia, la rentabilidad en el 2016 se vio afectada por pérdidas originadas en el área de logística la cual asciende a S/. 76,694, cabe señalar que al implementar el SCI el costo beneficio es de S/. 58,677.00 aproximados.

La presente investigación fue de gran aporte para el desarrollo de la tesis, ya que evidencia que una buena gestión logística trae beneficios para cualquier empresa.

- d) Guevara y Quiroz, (2014), en su tesis titulada “*Aplicación del sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de logística en la empresa constructora rial construcciones y servicios SAC 2014*” tesis de pregrado, de la Universidad Privada Antenor Orrego, el objetivo de esta investigación es determinar si la implementación de un Sistema de Control Interno permite alcanzar eficiencia en el Área de Contabilidad de la empresa Inmobiliaria y Constructora mi Techo SAC.

La metodología utilizada en esta investigación fue utilizando técnicas de investigación aplicada como el cuestionario, entrevista y observación sobre los mecanismos que utilizaba la empresa dentro del área logística.

Los hallazgos obtenidos en la investigación muestran que no hay una buena gestión logística ya que nos muestra que en la obra los condóminos de california se tuvo un alto stock de mercaderías, las cuales generaron un costo de S/ 28,329.70 que se compró en exceso

La principal conclusión a la que se llegó con esta tesis fue que su control interno es deficiente no está monitoreado y aplicado correctamente por el jefe del área de logística.

La presente investigación fue de gran aporte para el desarrollo de la tesis, ya que evidencia la importancia de un buen sistema de control interno para la buena gestión logística de cualquier empresa.

## 2.2. Bases Teóricas

**2.2.1. Sistema de Control Interno:** Según la Contraloría General de la Republica, (2016), Es la agrupación de componentes de la organización tales como la planeación, el control de gestión, la organización, la evaluación de los empleados, las normas y las conductas, los sistemas de información y la comunicación, los cuales están relacionados entre si, para alcanzar las metas y políticas institucionales de forma conjunta.

**2.2.1.1. Fundamentos del Sistema de Control Interno:** Se rige bajo la fórmula de la triple A

**2.2.1.1.1. Autocontrol:** Es la competencia que permite la evaluación de nuestro trabajo, para aplicar modificaciones para mejorar los procedimientos, las tareas o acciones.

**2.2.1.1.2. Autorregulación:** Es la competencia que tiene una organización para reglamentar y determinar sus fases y tareas con el objetivo de enriquecer y que su accionar sea más transparente.

**2.2.1.1.3. Autogestión:** Competencia de una organización para explicar, armonizar y desarrollar de forma adecuada la gestión administrativa la cual es regida por las Normas Legales o la Constitución.

**2.2.1.2. Objetivos:** Los objetivos según la Contraloría General de la Republica son:

- a) Fomentar la eficacia, la eficiencia, transparencia y su riqueza en las acciones de la organización, así como los servicios públicos de buena calidad que ofrecen.
- b) Asegurar los bienes del Estado contra la merma, y acciones no legales, así como contra todo hecho no regular que pudiera perjudicarlos.

- c) Cumplir con las normas de la empresa y sus trabajos.
- d) Garantizar que la información sea verídica y a tiempo.
- e) Promover la práctica de valores de la organización.
- f) Impulsar que los funcionarios del sector público realicen el cumplimiento para que rindan cuenta de los fondos y recursos públicos a su cargo.
- g) Impulsar que haya un valor público a los recursos y los servicios brindados a la ciudadanía

**2.2.1.3. Importancia:** Según la Contraloría General de la Republica, (2016), el Control Interno tiene muchos beneficios para la organización. Si se implementa y se hace más sólida esta es buena para el logro de las metas. En las siguientes líneas se muestra los beneficios principales.

- a) La cultura de control es de gran ayuda para que las actividades institucionales se desempeñen y así mejore el rendimiento.
- b) El Control Interno que sea atribuido correctamente contribuye a tener una gestión óptima, y propicia una buena administración de la entidad, en todos los niveles en los que sea implementado.
- c) El Control Interno es un instrumento que ayuda a refutar la corrupción.
- d) El Control Interno fortifica a una organización para alcanzar sus objetivos de desempeño y rentabilidad y así prevenir la pérdida de recursos.
- e) El Control Interno provee la seguridad de información financiera confiable y apoya que la entidad cumpla con las leyes para evitar que su reputación sea perjudicada.

**2.2.1.4. Limitaciones del Control Interno:** Según la Contraloría General de la Republica, (2016), un sistema de Control Interno, aunque este diseñado de forma adecuada, solo confiere seguridad razonable que no es total para alcanzar su finalidad. La probabilidad de conseguirlos se ve afectada por limitaciones que tiene el sistema de Control Interno. Algunas de estas limitaciones son:

- a) La razón en la toma de decisiones puede ser modificados.
- b) Pueden acontecer fallas por algunas equivocaciones del personal.
- c) Los controles pueden estar condicionado a más de dos personas y la administración podría superar el sistema de control interno.
- d) El diseño de un sistema de Control Interno puede hacerse sin tener en cuenta el costo que puede provocar la implementación de este y sin ver si va a traer consigo beneficios.

**2.2.1.5. Componentes:** Según la Contraloría General de la Republica, (2016), el control interno tiene 5 componentes, estos son:

**2.2.1.5.1. Ambiente de control:** Según Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega & Pérez (2018), nos dice que consiste son las políticas y procedimientos que tomadas por los niveles de alto rango de la administración, directores y propietarios de una empresa en cuanto al control interno y su importancia.

**2.2.1.5.1.1. Factores a considerar:**

- a) Integridad y valores éticos: Son el producto de los valores éticos de la entidad, que confieren las acciones administrativas para menorar iniciativas que podrían ocasionar que el personal de la empresa cometa acciones deshonestas sin ética
- b) Compromiso por la competencia: este aspecto se refiere al conocimiento y las competencias que son infaltables para cumplir con una determinada

actividad. En tal sentido, cada profesional que labora en una empresa posee una serie de destrezas que, combinadas con sus saberes sobre un área, le permiten ejecutar determinadas acciones.

- c) Consejo de directores o comité de auditoría: debe estar conformado por miembros independientes que no tengan ninguna relación con la empresa lo que podría desviar su independencia. De esta manera podrán cumplir con su función supervisora de los reportes financieros e impedir que los ejecutivos desatiendan los controles existentes y se cometan actos deshonestos.
- d) Filosofía y estilo operativo de la gerencia: abarca el tratamiento de la gerencia para monitorizar riesgos del negocio, sus actitudes y acciones hacia el reporte financiero y el procesamiento de la información, las funciones contables y el personal.
- e) Estructura organizacional: su conveniente diseño se considera como el marco para planear y controlar las operaciones.
- f) Asignación de mando y responsabilidades: Es la forma en que se asignan responsabilidades las actividades para establecer las relaciones y las jerarquías de autorización.
- g) Políticas y métodos de recursos humanos: incluye la agrupación de lineamientos, normas, políticas y procedimientos relacionados con la contratación, capacitación, evaluación, compensación y acciones de corrección.

**2.2.1.5.2. Evaluación de riesgos:** Según Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega & Pérez (2018), su función se basa en la descripción del proceso que sirve a los ejecutivos para identificar, analizar y administrar los riesgos de negocio que puede enfrentar una empresa y el resultado de ellos. Todas las instituciones, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o clase de industria, enfrentan riesgos en todos los niveles. Estos afectan su destreza para sobrevivir, por lo que la identificación es una condición previa para su valoración. Así, deben definirse los objetivos con el fin de que la administración pueda identificarlos y determinar las acciones necesarias para manejarlos.

**2.2.1.5.2.1. Factores:**

- a) Modificaciones en el ambiente de operaciones.
- b) Personal recién ingresado
- c) Sistemas de información fresca o reconstruida
- d) Crecimiento acelerado.
- e) Tecnología actual.
- f) Líneas de bienes o actividades recientes.
- g) Reestructuración corporativa.
- h) Operaciones en el exterior.

**2.2.1.5.3. Actividades de control:** Según Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega & Pérez (2018), son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas. Se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen.

**2.2.1.5.4. Información y comunicación:** Según Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega & Pérez (2018), son componentes esenciales en el armazón de control interno.

La información acerca del ambiente de control, la evaluación de los riesgos, los procedimientos de control y la supervisión, resulta necesaria para que los administradores puedan dirigir las operaciones y garantizar el empleo de las normativas legales, reglamentarias y de información. Este componente se refiere, entonces, a los métodos empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de la entidad y para conservar la contabilidad de los activos relacionados.

**2.2.1.5.5. Monitoreo:** Según Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega & Pérez (2018), las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y la necesidad de su modificación según los cambios de las condiciones.

**2.2.1.5.5.1. Para este tipo de evaluación se debe tener presente:**

- a) La constancia de la evaluación y el alcance de esta.
- b) La evaluación y su seguimiento.
- c) La evaluación y su metodología
- d) El nivel de documentación.

**2.2.1.5.6. Gestión Logística** Según la EAE Businnes School, menciona que son todos los conocimientos y el accionar de una entidad para tener acceso y disponer de los bienes necesarios para que la empresa mejore su actividad. .

**2.2.1.5.7. Origen:** Según Mora, G. (s7f), este vocablo tiene su origen en el campo militar, está vinculado con la compra y suministro de los materiales que son necesarios para alcanzar un propósito.

**2.2.1.5.8. Logística:** Según la Asociación española para la calidad, menciona que la gestión de todas las operaciones que buscan garantizar la disponibilidad de un determinado elemento (producto, servicio, información) en tiempo y forma óptimos.

**2.2.1.5.8.1. Sus objetivos principales según la EAE Business School, (2020) son:**

- a) Incrementar el nivel de competitividad de la empresa. Con el uso pertinente de los bienes hace que las compañías sean más eficaces internamente y externamente, pues se eliminan los obstáculos de la cadena de producción para obtener resultados más óptimos en el mercado.
- b) Disminuir costes. La gestión logística nos ayuda a saber con que cantidad de recursos se para planificar mejor su uso.
- c) Ofrecer y mejorar la calidad de productos. La gestión logística brinda un gran aporte. Sin embargo, este debe traducirse en algo muy preciso, mejor calidad del producto, servicio o contenido para competir en el mercado
- d) Asegurar la eficacia de los procesos. La gestión logística busca la eficacia en cada una de las áreas de producción de las empresas. Es un gran recurso para que las tareas no se dupliquen, o no haya mal uso de recursos, la burocracia y las denominadas zonas vacías productivas.

**2.3. Definición de términos básicos**

- a) Control: Según el Diccionario de la Real Academia, (2020), define la acción de verificar, así mismo consiste en supervisar e inspeccionar.
- b) Control externo: es el conjunto de normas, políticas y métodos o medios que son aplicados de forma técnica por la Contraloría u otros organismos de control que sea nacional.

c) **Control interno:** Según la Contraloría General de la Republica, (2016), es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

**d) COSO**

Según la Asociación española para la calidad, (2019), es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude.

**e) El Ambiente de control.**

Según Rivas, (citado en Guerrero y Mangones, 2016) menciona que es la actitud que muestran los administradores y empleados hacia la relevancia del control interno. Son las acciones, sus políticas y los pasos que reflejan las actitudes generales de los de alto rango en la organización ya que el control interno es importante para la organización, influye mucho en cómo se estructura las actividades y se establecen los objetivos y como se reacciona a los riesgos.

**f) Evaluación de riesgos**

Según la Contraloría General de la Republica (2016), se refiere a un procedimiento constante que prepara a la organización para afrontar estos sucesos. El riesgo es la posibilidad de que algo suceda y afecte el logro de los objetivos que tiene una institución.

**g) Actividades de control**

Según la Contraloría General de la Republica (2016), se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos por la entidad para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad.

**h) Información y comunicación**

Según la Contraloría General de la Republica (2016), se refiere a la información (interna y externa) que requiere la entidad para llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de sus objetivos.

**i) Supervisión**

Según la Contraloría General de la Republica (2016), son continuos chequeos o supervisiones para ver si los controles están funcionando de forma adecuada con fines de evaluación y mejora continua.

**j) Control Interno**

Según la Contraloría General de la Republica, (2019), menciona que el Control Interno es un proceso que se desarrolla de forma completa, que se realiza por el titular de la organización y los trabajadores de la misma, este es diseñado para afrontar los riesgos posibles que puedan afectar la consecución de objetivos

**k) Logística**

Según Mora, (s/f), es una actividad interdisciplinaria que vincula las diferentes áreas de la compañía desde la programación de compras hasta el servicio posventa.

**l) Gestión logística: Según la EAE Businnes School, (2020), menciona que son todas aquellas acciones o conocimientos que posee una empresa para**

captar, acceder o hacer uso de los recursos necesarios que hacen posible el desarrollo de su actividad empresarial.

- m)** Cadena de suministros: Según Ramon, (2006), es el control y continuo seguimiento de todas las tareas realizadas sobre el producto, desde la adquisición de materiales, hasta la entrega de dicho bien.
- n)** Productividad: Según Carro y Gonzales, (s/f), esta implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos.
- o)** Rendimiento: Según la Real academia española, (2020), es la utilidad que rinde o da alguien o algo. Se refiere a obtener buenos resultados.
- p)** Gestión de inventarios: Según Molina, (2015), el inventario son las mercancías o artículos que tienen las empresas para comerciar, permitiendo la compra y venta o la fabricación antes de su venta, en un período económico determinado. Los inventarios forman parte del grupo de activos circulantes de toda organización.
- q)** Eficacia Según Fernández, Ríos y Sánchez (citado en la revista Espacios, 2018), mencionan que es la habilidad de una organización para conseguir sus objetivos, cumpliendo con la eficiencia y tomando en cuenta los factores del entorno.
- r)** Eficiencia: Según Fernández, Ríos y Sánchez (citado en la revista Espacios, 2018), dice que es una expresión que mide la cualidad de una persona o empresa para lograr sus metas con el empleo de recursos mínimos.

## Capítulo III

### Hipótesis y Variables

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. Hipótesis general

El sistema de control interno mejora de forma positiva la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020.

##### 3.1.2. Hipótesis específicas

- a) Un buen ambiente de control mejora de forma positiva la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020.
- b) Una buena evaluación de riesgos mejora de forma positiva la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020.
- c) Una buena actividad de control mejora de forma positiva la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020
- d) Una buena evaluación de riesgos mejora de forma positiva la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020
- e) Una buena supervisión mejora de forma positiva la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020

## **3.2. Identificación de las variables**

### **3.2.1. Variable Independiente:**

Control Interno: Según Contraloría General de la Republica, (2019), es la técnica diseñada para mitigar los riesgos para alcanzar los objetivos de una empresa.

### **3.2.2. Variable dependiente:**

Gestión Logística: Según la EAE Businnes School, (2020) menciona que son todas aquellas acciones de una organización para captar, acceder o disponer de los recursos necesarios desde la adquisición hasta la entrega de sus productos.

## 3.3. Operacionalización de variables

| Variables                       | Definición conceptual   | Dimensiones          | Indicadores                          | Ítems  |
|---------------------------------|---|----------------------|--------------------------------------|--|
| Control interno (independiente) | El control interno es un proceso integral que es utilizado para afrontar los posibles riesgos y darle una seguridad razonable para alcanzar los objetivos de la organización. (Contraloría, 2005) | Ambiente de Control  | Segregación de funciones             | ¿Considera Ud. que las responsabilidades están bien asignadas?   |
|                                 |   |                      |                                      | ¿La autoridad y sus funciones están bien establecidas y estructuradas?   |
|                                 |   |                      |                                      | ¿Cree Ud. que el personal asignado al área logística es suficiente para realizar todos los procesos?   |
|                                 |   |                      |                                      | ¿Ud. cree que, si se implementaría el control interno en el área de contabilidad, los procesos contables se realizarían mejor, y se obtendrían mejores resultados? |
|                                 |   | Evaluación de Riesgo | Análisis de los riesgos y su proceso | ¿La información con la que cuenta la Entidad es integrada, confiable y oportuna para evaluar los riesgos?  |
|                                 |   |                      |                                      | ¿De los riesgos identificados se ha previsto procedimientos a fin de superar los riesgos identificados?  |
|                                 |   |                      |                                      | ¿Cuándo los riesgos no son superados se comunica al jefe de área?  |

|                            |                        |  |
|----------------------------|------------------------|--|
| Actividades de Control     | Procesos               | <p>¿Existen controles implementados en los principales procesos contables?</p> <p>¿La adquisición incluyen actividades de control para asegurar que contraten los bienes y servicios requeridos?</p> <p>¿Los productos llegan en el tiempo y con las condiciones necesarias al consumidor?</p> <p>¿Existen procedimientos para evaluar las actividades que realizan el personal del área logística?</p>                  |
| Información y Comunicación | Informes de la gestión | <p>¿La Dirección General recibe información analítica, financiera y operativa para tomar decisiones oportunamente?</p> <p>¿Los informes de auditoría externa son remitidos a todos los departamentos u oficinas, para su conocimiento y acciones correspondientes?</p> <p>¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación con su personal para difundir toda la información necesaria para cumplir con metas?</p> |
| Actividades de Supervisión | Cambios y mejoras      | <p>¿Comunica las deficiencias encontradas de forma oportuna a los niveles facultados para usar medidas correctivas?</p> <p>¿Los procesos han mejorado cumpliendo las metas establecidas?</p> <p>¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad contable?</p>  |

|                                 |  |                |   |   |
|---------------------------------|--|----------------|---|---|
| Gestión logística (dependiente) | Es el arte del almacenaje, del movimiento de mercaderías y de información cuyo objetivo es hacer más sencilla y eficiente la cadena de abastecimiento. (Vicente, 2016) | Programación   | Seguimiento de la generación de cuadro de necesidades | ¿Consideras que la programación del cuadro de necesidades es de vital importancia para la Entidad?  |
|                                 |  |                | Control de Calidad                                    | ¿Considera Ud. que si se realiza una buena programación del cuadro de necesidades se reduciría considerablemente el tiempo que demanda el proceso de adquisición? |
|                                 |  | Abastecimiento | Adquisición   | ¿Considera Ud. que la empresa tiene documentos de gestión (directivas, reglamentos) que regulen las adquisiciones?  |
|                                 |  |                | Recepción   | ¿Los bienes que ingresan al almacén ingresan con toda la documentación que exige la normatividad?   |
|                                 |  | Distribución   | Despacho de bienes                                    | ¿Existen políticas internas establecidas que determinen la periodicidad o en el flujo el despacho de bienes y/o materiales del almacén?                           |
|                                 |  |                |   | ¿Se verifica que los documentos que sustentan las salidas de bienes o materiales cuenten con las firmas correspondientes?   |

## **Capítulo IV**

### **Metodología**

#### **4.1. Enfoque de la investigación**

El enfoque que se utilizó para nuestra investigación es el cuantitativo que según menciona Hernández, Fernández, y Baptista. (2010), este enfoque es utilizado cuando se recolectan datos para acreditar la hipótesis planteada con base en la medición numérica y el análisis estadístico, y así comprobar teorías.

Así mismo según menciona Arias, G. (2012), en estudios realizados en el campo con enfoque cuantitativo, el análisis estadístico primordial está establecido en la elaboración de tablas de frecuencias absolutas y relativas o porcentajes, para generar un gráfico a partir de dichas tablas y así extraer una serie de conclusiones e interpretar los fenómenos de la realidad de la empresa.

Es por ello, que en la presente investigación se utilizara este enfoque ya que se recolectara los datos de forma numérica para su análisis posterior, ya que agruparemos datos para interpretar los resultados de la investigación.

#### **4.2. Tipo de investigación:**

La presente investigación es aplicada, ya que, según Paneque, (1998), menciona que si el problema surge directamente de una práctica social y genera respuestas que sean aplicables, para aplicaciones prácticas.

Por otra parte, según el autor Arias, G (2012), menciona que esta se encarga de buscar el porqué de sucesos por medio del relaciones de causa efecto , de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa efecto.

Es por ello, que la presente investigación es aplicada ya que se orienta a la situación actual de la empresa Jerama Perú a la cual se aplicara el sistema de control interno para observar cual es la mejora que produce en su gestión logística.

#### **4.3. Nivel de investigación**

El nivel de investigación que se usó en nuestra investigación es explicativo, que según el autor Arias, G. (2012), menciona que buscar el porqué de los hechos a través del establecimiento de relaciones causa-efecto.

Así mismo menciona que los estudios explicativos se ocupan de determinar las causas, y los efectos mediante una investigación experimental, mediante la prueba de hipótesis. sus resultados y conclusiones forman parte del nivel más profundo de conocimientos.

Es por ello que en la presente investigación se utilizara el nivel explicativo para explicar como el sistema de control interno mejora la gestión logística de la empresa Jerama Perú y explicaremos los resultados.

#### **4.4. Métodos de investigación**

El método general que se utilizó en la presente investigación es el método científico que, según Bunge, (2018). es el conjunto de pasos mediante los cuales se plantean los problemas científicos y se someten a prueba las hipótesis científicas, así mismo es la estrategia para la investigación y la exploración de lo desconocido.

El método específico utilizado en la presente investigación es el método inductivo-deductivo que según menciona Castellanos, (2017) está conformado por dos procedimientos inversos: inducción y deducción, por una parte, el método inductivo se encarga de pasar del conocimiento particular a uno general, que refleja lo que tienen en común en los fenómenos individuales.

Así mismo según Rodríguez, y Pérez (2017), menciona que su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un determinado grupo, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan. Las generalizaciones a que se arriban tienen una base empírica.

Es por ello que se utilizara el método inductivo-deductivo ya que, en la presente investigación se analizó uno por uno los componentes del sistema de control interno y como estos mejoraran la gestión logística, para llegar a una idea general después de analizar cada uno de los componentes.

#### **4.5. Diseño de investigación**

El diseño pre experimental, según menciona, Hernández, Fernández, & Baptista. (2010), es un diseño, cuyo grado de control es mínimo. En líneas generales, es útil como primer acercamiento al problema de investigación en la realidad.

Por otra parte, según Buendía, Colás y Hernández (Citado en Salas, 2013), menciona que este tipo de diseños se caracterizan por un bajo nivel de control y, por tanto, baja validez interna y externa. Y que el inconveniente de estos diseños es que el investigador no puede saber con certeza, después de llevar a cabo su investigación de los efectos producidos en la variable dependiente.

Así mismo Hernández, Fernández, & Baptista. (2010), menciona el diseño de preprueba – postprueba con un solo grupo, que según explica se aplica una prueba previa al tratamiento y finalmente se le aplica una prueba posterior al tratamiento, para así ver qué nivel tenía el grupo en las variables dependientes antes del estímulo, y luego darle un seguimiento al grupo.

Por ese motivo en la presente investigación se utilizará el diseño pre experimental ya que no se tiene el control total de las muestras ni población para la investigación sin embargo con el nivel de control de la muestra se observará como mejora la gestión logística a partir del sistema de control interno de la empresa.

#### 4.5.1. Esquema:

G      O1   X1 → X2   O2

G: Grupo muestral

O1: Observación pre test

O2: Observación post test

X1: Variable independiente: Control interno

X2: Variable dependiente: Gestión logística.

## 4.6. Población y muestra

### 4.6.1. Población:

La población son una agrupación de personas u objetos de quienes se desea conocer algo en un estudio. Según Tamayo (2006), señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio.

Según Pineda (citado en López, 2004) "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros".

La población utilizada en nuestra investigación son los trabajadores del área logística de la empresa Jerama Perú en el año 2020, esta población consta de 6 colaboradores.

Tabla 1

#### *Trabajadores de la empresa Jerama Perú*

| Nombres y Apellidos     | Funciones  |
|-------------------------|--|
| Judith Rafael Mayta     | Adquisición de los productos.<br>Coordina todos los pedidos                  |
| Blanca Rafael Mayta     | Verificación de los productos que llegan a la tienda.<br>Control de calidad. |
| Waldo Rafael Mayta      | Empaqueta y embala los pedidos   |
| Jonel Rafael Mayta      | Empaqueta y embala los pedidos   |
| Maribel Llano Alvarez   | Empaqueta y embala los pedidos.  |
| Patricia Leiva Purisaca | Distribución de productos.   |

Nota: *Elaboración propia*

#### **4.6.2. Muestra**

Es una parte de un universo o la población que se utiliza para un estudio. En la mayoría de casos para conseguir la cantidad de los componentes de la muestra existen fórmulas. La muestra es una parte característica de la población.

En el presente trabajo de investigación no se calcula una muestra, ya que la población que está siendo estudiada es muy finita, por lo tanto, se evaluara a toda la población para obtener resultados confiables.

- a) Unidad de análisis: La unidad que se analizó en la presente investigación son cada uno de los trabajadores del área logística de la empresa, Jerama Perú.
- b) Tamaño de la muestra: Consta de los 6 trabajadores del área logística.
- c) Selección de la muestra: La investigación es censal pues la información se obtendrá de toda la población de estudio, por ello ya no se necesita la obtención mediante formula de una muestra de estudio.

### **4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

#### **4.7.1. Técnicas:**

La técnica utilizada en la presente investigación es la encuesta que, según Anguita, C., Labrador, J., Campos, J., Casas J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite alcanzar y elaborar datos de modo rápido y eficaz.

Es por ello que en la presente investigación se utilizó la encuesta para conseguir y analizar los datos de forma eficaz.

#### **4.7.2. Instrumentos:**

El instrumento utilizado es el Cuestionario que, según Anguita, C., Labrador, J., Campos, J., Casas J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). El cuestionario muestra

instrucciones iguales para todos los que son encuestados, es una formulación de las preguntas, lo que faculta hacer comparaciones intra grupales.

a) Diseño:

El diseño del instrumento de recolección de datos se dio mediante las preguntas que están en la matriz de operacionalización de variables.

b) Confiabilidad:

Hernández, Fernández, & Baptista. (2010), refiere que la confiabilidad de un instrumento en el que su aplicación constante al mismo grupo de estudios nos da resultados iguales. Para medir la confiabilidad se utilizó la técnica de alfa de Creebach este oscila entre el 0 y 1, y esto quiere decir que cuanto más cerca este al 1 será más consistente los ítems.

c) Validez:

Según Hernández, Fernández, & Baptista. (2010), la validez del cuestionario se refiere al grado en que este instrumento mide la variable. Entre estos están la validez de contenido, constructo, y de criterio estas tres evidencian una mejor medición.

## Capítulo V

### Resultados

#### 5.1. Descripción del trabajo de campo

La investigación se desarrolló en la empresa Jerama Perú E.I.R.L, en la cual de acuerdo a las estrategias para la realización del trabajo de campo, antes realizar la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos empíricos, en primer lugar se realizó la elaboración de los instrumentos para la recolección de los datos, para que luego este sea validado conforme a los procedimientos exigidos para un trabajo de investigación, por tal motivo se desarrolló las actividades siguientes:

- a) Elaboración del instrumento de recolección de datos para su aplicación a los trabajadores del área logística de la empresa Jerama Perú, según la selección de muestra censal pues la información se obtuvo de toda la población de estudio que consta de seis trabajadores del área logística.
- b) Por otra parte, el instrumento fue analizado y revisado para su validación, este cuestionario se realizó bajo la escala de Likert, con preguntas abiertas para encuestar al personal que trabaja en la empresa Jerama Perú, para el trabajo de campo
- c) Así mismo, el trabajo de campo se realizó con normalidad, pese a que la mayoría de los encuestados carecían de tiempo debido a que las ventas se han

incrementado por la alta demanda, pero se logró conseguir los datos necesarios, para la investigación.

El cuestionario: Fue aplicado a seis personas que son parte del personal de trabajo del área logística de la empresa Jerama Perú, por medio de preguntas abiertas, calificado bajo la escala de Likert, para así obtener la información que nos ayude a la realización de la investigación

## 5.2. Presentación de resultados

En la investigación los objetivos fueron alcanzados, éste se plasmó en la construcción de cuestionarios con preguntas abiertas. El cuestionario se elaboró en base a las variables y dimensiones de cada objetivo, la cual se sometió a las respectivas encuestas sobre la base de seis participantes y los resultados fueron analizados e interpretados encontrando hallazgos significativos, los cuales se expresan a través de tablas y figuras que se están dando a conocer.

De las preguntas realizadas está estructurada de la siguiente manera:

Tabla 2

*Numero de preguntas por variable*

| Nº | Variables         | Numero de preguntas en el cuestionario |
|----|-------------------|--|
| 1  | Control interno   | 16                                     |
| 2  | Gestion logistica | 6                                      |

Nota: *Elaboración propia*

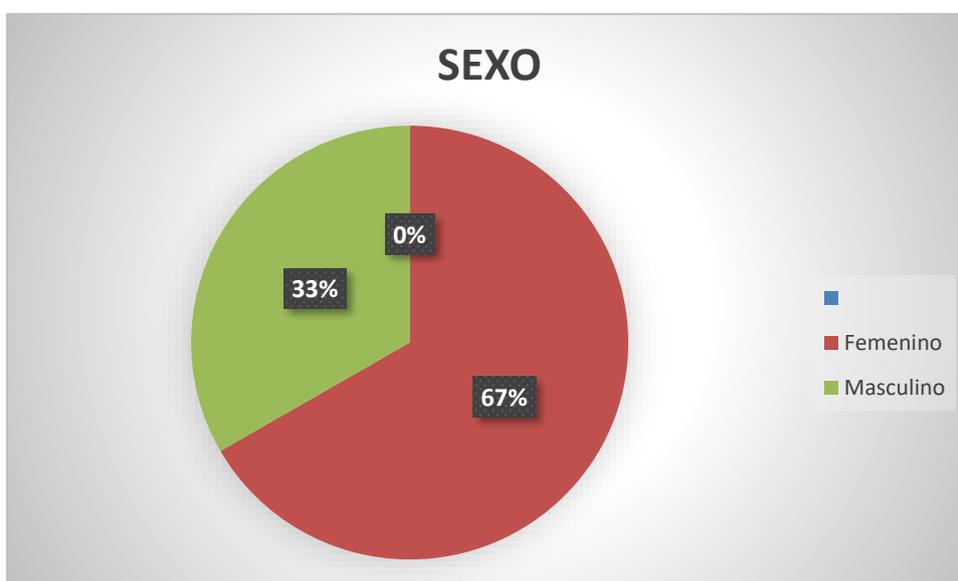
## a) Sexo de los trabajadores de la empresa Jerama Perú

Tabla 3

*Sexo de los encuestados*

|        |           | Sexo       |            |                   |                      |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Femenino  | 4          | 66,7       | 66,7              | 66,7                 |
|        | Masculino | 2          | 33,3       | 33,3              | 100,0                |
| Total  |           | 6          | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: *Elaboración propia*



*Figura 6: Sexo de los encuestados*

Nota: *Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú*

De un total de 6 trabajadores encuestados, el 67% son del sexo femenino. En tanto, el 33% de respuesta menciona que son del sexo masculino.

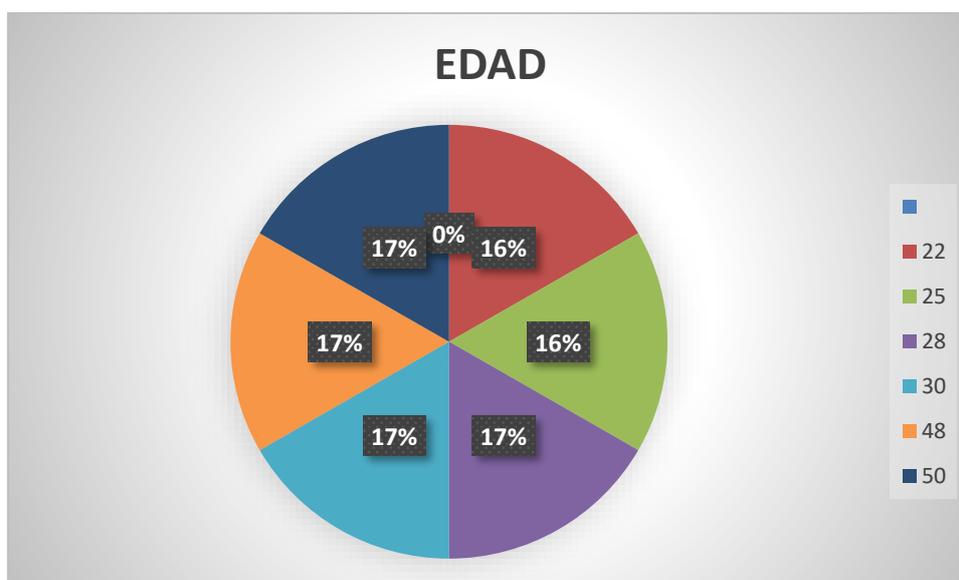
- b) Posteriormente se les pregunto sobre la edad a los encuestados, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 4

*Edad de los encuestados.*

|       | Edad       |            |                   |                      |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| 22    | 1          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| 25    | 1          | 16,7       | 16,7              | 33,3                 |
| 28    | 1          | 16,7       | 16,7              | 50,0                 |
| 30    | 1          | 16,7       | 16,7              | 66,7                 |
| 48    | 1          | 16,7       | 16,7              | 83,3                 |
| 50    | 1          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
| Total | 6          | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: *Elaboración propia*



*Figura 7: Edad de los encuestados*

Nota: Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, los resultados arrojan que las edades oscilan entre los 22 y 50 años.

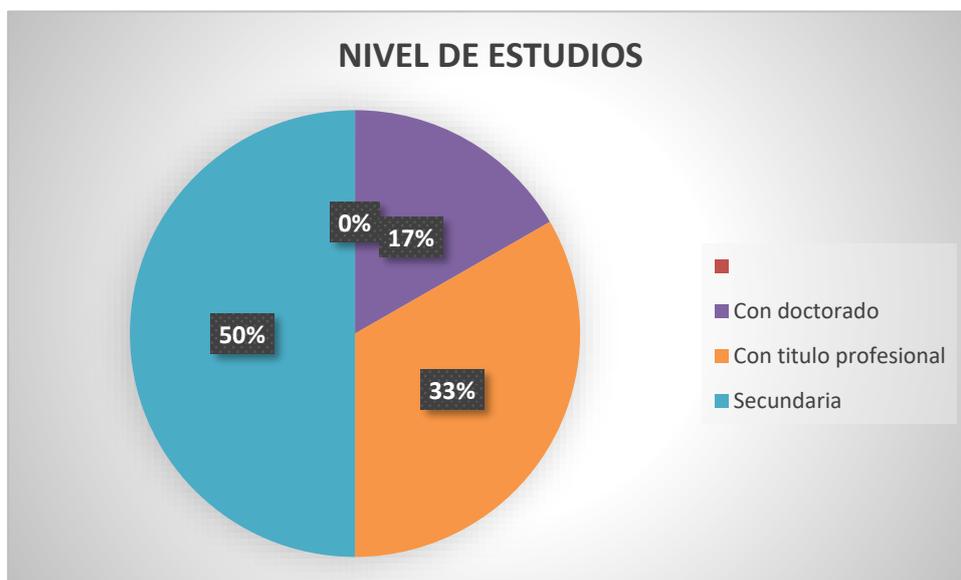
c) Así mismo, se obtuvo los datos del nivel de estudio alcanzado por los trabajadores.

Tabla 5

*Nivel de estudios*

| Nivel de estudios      |            |            |                   |                      |
|------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Con doctorado          | 1          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| Con título profesional | 2          | 33,3       | 33,3              | 50,0                 |
| Secundaria             | 3          | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
| Total                  | 6          | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: *Elaboración propia*



*Figura 8: Nivel de estudios*

Nota: Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, el 50% tienen secundaria completa, en tanto el otro 33% tiene título profesional y por último el otro 17% tiene doctorado.

Por lo que puedo concluir que en la empresa laboran personas con diferentes niveles de estudios, pero que en su mayoría con secundaria completa.

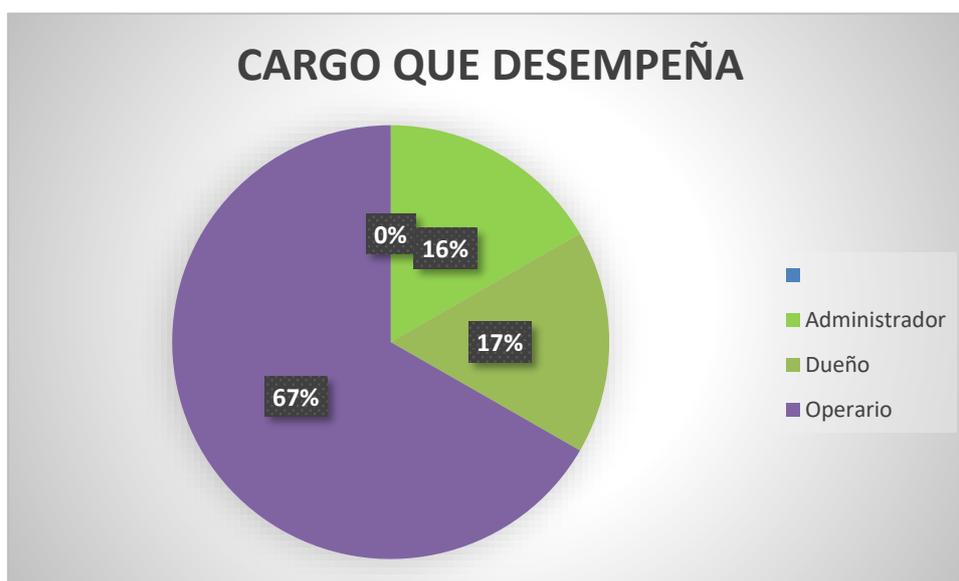
d) Luego se pasó a preguntarles el cargo que desempeña en la empresa:

Tabla 6

*Cargo que desempeñan dentro de la empresa*

|                | Cargo que desempeña |            |                   |                      |
|----------------|---------------------|------------|-------------------|----------------------|
|                | Frecuencia          | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Administrativo | 1                   | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| Dueño          | 1                   | 16,7       | 16,7              | 33,3                 |
| Operario       | 4                   | 66,7       | 66,7              | 100,0                |
| Total          | 6                   | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: *Elaboración propia*



*Figura 9: Cargo que desempeñan*

Nota: Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, el otro 67% refiere que son los operarios del área logística, en tanto el otro 17% que equivale a 1 respuesta afirman que es el encargado de la administración del área logística, por otro lado, el 17% que equivale a 1 respuesta refiere que es el dueño.

Mi opinión es que en la empresa hay más operarios para la realización de todos los procesos logísticos.

e) Posteriormente se pasó a realizar las preguntas concernientes a cada variable bajo la escala de Likert:

1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Indiferente, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo

Variable independiente: Control interno en la cual se realizaron 17 preguntas.

Tabla 7:

*Pregunta sobre las responsabilidades asignadas*

| ¿Considera que las responsabilidades están bien asignadas? |            |            |                   |                      |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Indiferente  | 2          | 33,3       | 33,3              | 50,0                 |
| De acuerdo   | 2          | 33,3       | 33,3              | 83,3                 |
| Totalmente de acuerdo                                      | 1          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
| Total  | 6          | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: *Elaboración propia*



*Figura 10:* Pregunta sobre las responsabilidades asignadas

*Nota:* Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, el 33% que equivalen a dos encuestados muestran una respuesta indiferente a la pregunta, por otro lado, el otro 33% que son dos encuestados afirman que están de acuerdo en que las funciones estén bien asignadas, por otro lado, el otro 17% que equivale a 1 respuesta afirma que están totalmente en desacuerdo en que las funciones estén bien asignadas, en tanto, el otro 17% afirman que están totalmente de acuerdo en que las funciones están bien asignadas.

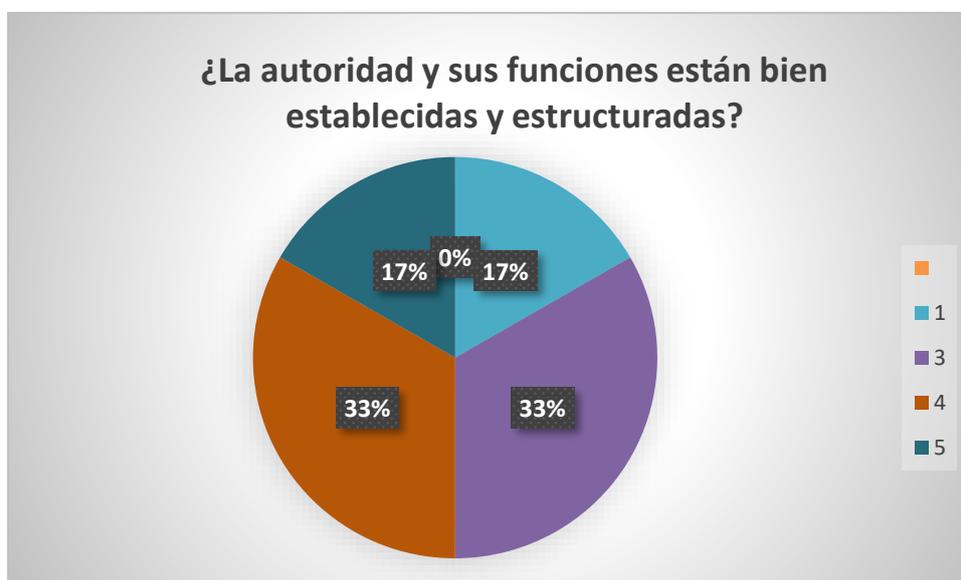
Por lo que se llega a la conclusión de que en su mayoría de los encuestados consideran que las funciones están bien asignadas.

Tabla 8

*Pregunta sobre la autoridad y funciones establecidas y estructura*

| ¿La autoridad y sus funciones están bien establecidas y estructuradas? |            |            |                   |                      |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Totalmente en desacuerdo   | 1          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| Indiferente  | 2          | 33,3       | 33,3              | 50,0                 |
| De acuerdo   | 2          | 33,3       | 33,3              | 83,3                 |
| Totalmente de acuerdo  | 1          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
| Total  | 6          | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: *Elaboración propia*



*Figura 11: Pregunta sobre la autoridad y funciones establecidas y estructuradas.*

Nota: Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, el 33% muestran una respuesta indiferente a la pregunta, por otro lado, el otro 33% afirman que están de acuerdo en que la autoridad y sus funciones estén bien establecidas y estructuradas, en tanto, el 17% que equivale a 1 respuesta afirman que están totalmente en desacuerdo en que la autoridad y sus funciones estén bien establecidas y estructuradas, y el otro 17%

afirman que están totalmente de acuerdo en que en que la autoridad y sus funciones estén bien establecidas y estructuradas.

Por lo que se llega a la conclusión de que en su mayoría con un 50% de los encuestados consideran que la autoridad y sus funciones estén bien establecidas y estructuradas.

Tabla 9:

*Pregunta sobre el personal del área logística para la realización de los procesos logístico*

| ¿Cree Ud. que el personal asignado al área logística es suficiente para realizar todos los procesos? |            |            |                   |                      |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Totalmente en desacuerdo   | 1          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| En desacuerdo  | 3          | 50,0       | 50,0              | 66,7                 |
| Indiferente  | 2          | 33,3       | 33,3              | 100,0                |
| Total  | 6          | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: *Elaboración propia*



*Figura 12: Pregunta sobre el personal del área logística para la realización de los procesos logísticos*

Nota: Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, el 50% que equivalen a tres encuestados afirman que están en desacuerdo en que el personal asignado al área logística es suficiente para realizar todos los procesos, por otro lado, el otro 33% muestran una respuesta indiferente respecto a la pregunta del personal asignado al área logística es suficiente para realizar todos los procesos.

En tanto el 17% que equivale a 1 respuesta afirman que están totalmente en desacuerdo en que el personal asignado al área logística es suficiente para realizar todos los procesos.

Por lo que se llega a la conclusión de que en su mayoría con un 67% de los encuestados consideran que el personal asignado al área logística no es suficiente para realizar todos los procesos.

Tabla 10:

*Pregunta sobre la información con la que cuenta la entidad para evaluar los riesgos*

| ¿La información con la que cuenta la entidad es integrada, confiable y oportuna para evaluar los riesgos? |            |            |                   |                      |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Totalmente en desacuerdo  | 1          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| Indiferente   | 4          | 66,7       | 66,7              | 83,3                 |
| De acuerdo  | 1          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
| Total   | 6          | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: *Elaboración propia*



*Figura 13:* Pregunta sobre la información con la que cuenta la entidad para evaluar los riesgos

*Nota:* Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, el 67% que equivale a 4 encuestados muestran una respuesta indiferente ante la pregunta de si la información con la que cuenta la Entidad es oportuna confiable e integrada, para evaluar los riesgos.

Por otro lado, el otro 17% afirman que están de acuerdo en que, si la información con la que cuenta la Entidad es oportuna confiable e integrada para verificar los riesgos, en tanto, el 16% afirman que están totalmente en desacuerdo en que la información con la que cuenta la Entidad es oportuna confiable e integrada para evaluar los riesgos.

Por lo que se llega a la conclusión de que en su mayoría desconoce si la información con la que cuenta la Entidad es oportuna confiable e integrada para evaluar los riesgos.

Tabla 11:

*Pregunta sobre los procedimientos para superar los riesgos identificados.*

| ¿De los riesgos identificados se ha previsto procedimientos a fin de superar los riesgos identificados? |            |            |                   |                      |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Totalmente en desacuerdo  | 1          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| Desacuerdo  | 1          | 16,7       | 16,7              | 33,3                 |
| Indiferente   | 4          | 66,7       | 66,7              | 100,0                |
| Total   | 6          | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: *Elaboración propia*



Figura 14: Pregunta sobre los procedimientos para superar los riesgos identificados.

Nota: Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, el 67% muestran una respuesta indiferente ante la pregunta de si ante los riesgos identificados se ha previsto procedimientos a fin de superar los riesgos identificados, en tanto, el otro 17% afirman que están en desacuerdo en que ante los riesgos identificados se ha previsto procedimientos a fin de superar los riesgos identificados. por otro lado, el 16%

afirman que están totalmente en desacuerdo en que los riesgos identificados se ha previsto procedimientos a fin de superar los riesgos identificados.

Por lo que se llega a la conclusión de que en su mayoría de los encuestados desconoce si ante los riesgos identificados se ha previsto procedimientos a fin de superar los riesgos identificados.

Tabla 12:

*Pregunta sobre los riesgos no superados.*

| ¿Cuándo los riesgos no son superados se comunica al jefe de área? |            |            |                   |                      |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| De acuerdo  | 5          | 83,3       | 83,3              | 83,3                 |
| Totalmente de acuerdo   | 1          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
| Total   | 6          | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: *Elaboración propia*

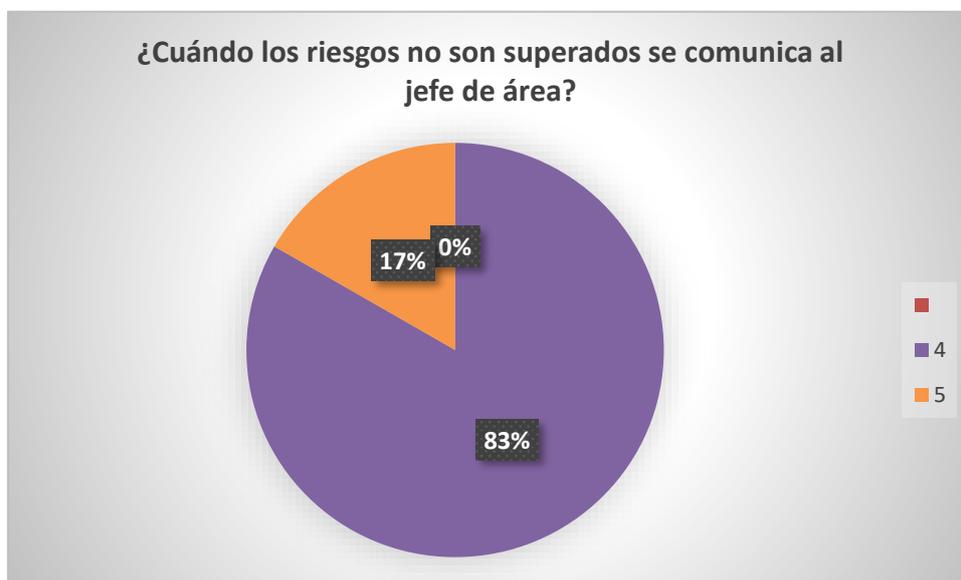


Figura 15: Pregunta sobre los riesgos no superados.

Nota: Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, el 83% que equivale a cinco encuestados afirman que están de acuerdo en que si los riesgos no son superados se

comunica al jefe de área, en tanto, el otro 17% que equivale a un encuestado afirma que están totalmente de acuerdo en que si los riesgos no son superados se comunica al jefe de área.

Por lo que se llega a la conclusión de que en su mayoría de los encuestados están de acuerdo en que si los riesgos no son superados se comunica al jefe de área.

Tabla 13

*Pregunta sobre los controles implementados en los principales procesos logísticos.*

| ¿Existen controles implementados en los principales procesos logísticos? |            |            |            |                      |
|--|------------|------------|------------|----------------------|
|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|  |            | e          | válido     |                      |
| Indifere   | 3          | 50,0       | 50,0       | 50,0                 |
| n  |            |            |            |                      |
| De   | 3          | 50,0       | 50,0       | 100,0                |
| acuerdo  |            |            |            |                      |
| Total  | 6          | 100,0      | 100,0      |                      |

Nota: *Elaboracion propia.*

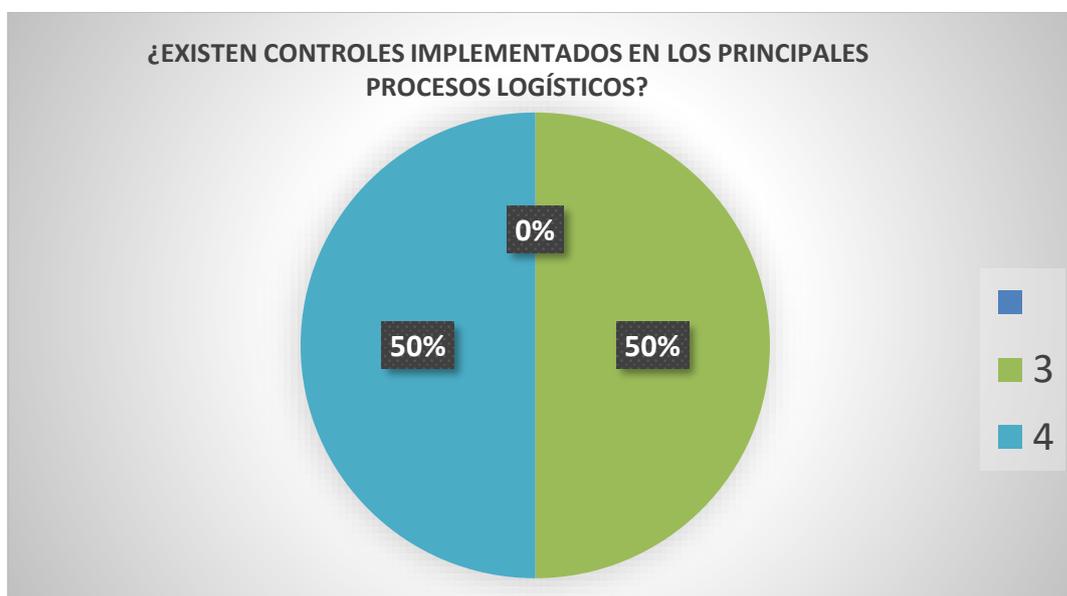


Figura 16: Pregunta sobre los controles implementados en los principales procesos logísticos.

Nota: Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, el 50% que equivale a tres encuestados muestran una respuesta indiferente respecto a si existen controles implementados en

los principales procesos logísticos, en tanto, el otro 50% que equivalen a los otros tres encuestados que afirman que están de acuerdo en que existen controles implementados en los principales procesos logísticos.

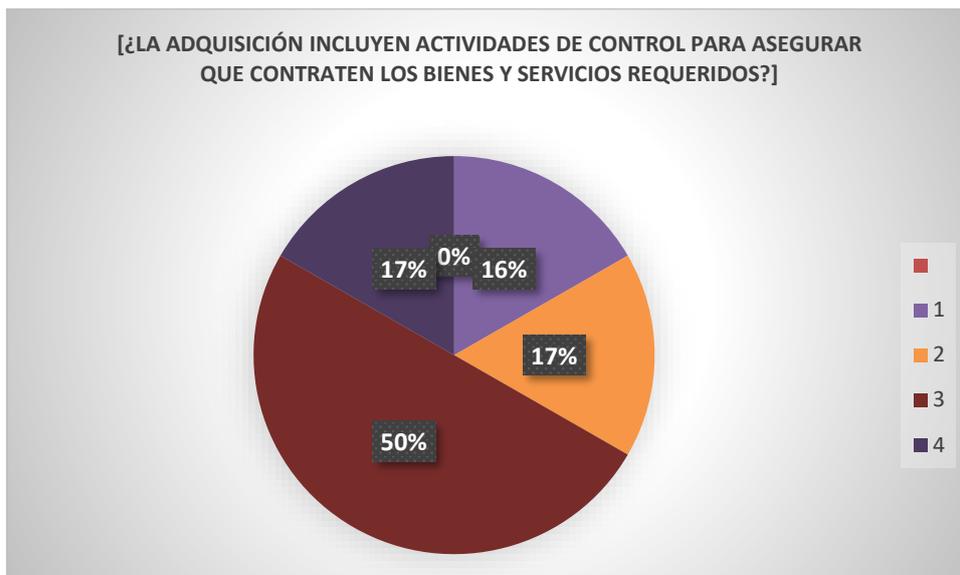
Por lo que se llega a la conclusión de que en su mayoría de los encuestados están de acuerdo en que si existen controles implementados en los principales procesos logísticos.

Tabla 14

*Preguntas sobre las actividades de control para saber si se asegura que se contraten los bienes y servicios requeridos*

| ¿La adquisición incluyen actividades de control para asegurar que contraten los bienes y servicios requeridos? |            |            |                   |                      |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Totalmente en desacuerdo   | 1          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| En desacuerdo  | 1          | 16,7       | 16,7              | 33,3                 |
| Indiferente  | 3          | 50,0       | 50,0              | 83,3                 |
| De acuerdo   | 1          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
| Total  | 6          | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: *Elaboración propia*



*Figura 17:* Preguntas sobre las actividades de control para saber si se asegura que se contraten los bienes y servicios requeridos

*Nota:* Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, el otro 50% muestran una respuesta indiferente respecto a si la adquisición incluye actividades de control para asegurar que contraten los bienes y servicios requeridos, por otro lado, el otro 17% están de acuerdo en que la adquisición incluye actividades de control para asegurar que contraten los bienes y servicios requeridos.

En tanto, el otro 17% están en desacuerdo en que la adquisición incluye actividades de control para asegurar que contraten los bienes y servicios requeridos, por ultimo el otro 16% de los encuestados afirman que están totalmente en desacuerdo en que la adquisición incluye actividades de control para asegurar que contraten los bienes y servicios requeridos.

Por lo que se llega a la conclusión de que la mayoría desconoce si la adquisición incluye actividades de control para asegurar que contraten los bienes y servicios requeridos.

Tabla 15

*Preguntas sobre si los pproductos llegan en el tiempo y con las condiciones necesarias al consumidor.*

| ¿Los productos llegan en el tiempo y con las condiciones necesarias al consumidor? |            |              |                   |                      |
|--|------------|--------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Indiferente  | 1          | 16,7         | 16,7              | 16,7                 |
| De acuerdo   | 1          | 16,7         | 16,7              | 33,3                 |
| Totalmente de acuerdo  | 4          | 66,7         | 66,7              | 100,0                |
| <b>Total</b>   | <b>6</b>   | <b>100,0</b> | <b>100,0</b>      |                      |

Nota: *Elaboración propia*



*Figura 18: Preguntas sobre si los productos llegan en el tiempo y con las condiciones necesarias al consumidor.*

Nota: Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, el otro 67% se totalmente de acuerdo en que los productos llegan en el tiempo y con las condiciones necesarias al consumidor, en tanto el otro 17% están de acuerdo en que los productos llegan en el tiempo y con las condiciones necesarias al consumidor, por otro lado, 16% de los

encuestados muestran una respuesta indiferente respecto a si los productos llegan en el tiempo y con las condiciones necesarias al consumidor.

Por lo que se llega a la conclusión de que la mayoría están totalmente de acuerdo en que los productos llegan en el tiempo y con las condiciones necesarias al consumidor.

Tabla 16:

*Pregunta sobre si existen procedimientos para evaluar las actividades que realizan el personal del área logística*

| ¿Existen procedimientos para evaluar las actividades que realizan el personal del área logística? |            |            |                   |                      |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Totalmente en desacuerdo  | 1          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| En desacuerdo   | 1          | 16,7       | 16,7              | 33,3                 |
| Indiferente   | 1          | 16,7       | 16,7              | 50,0                 |
| De acuerdo  | 2          | 33,3       | 33,3              | 83,3                 |
| Totalmente de acuerdo   | 1          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
| Total   | 6          | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: *Elaboración propia*



*Figura 19:* Pregunta sobre si existen procedimientos para evaluar las actividades que realizan el personal del área logística

*Nota:* Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, el otro 33% están de acuerdo en que existen procedimientos para evaluar las actividades que realizan el personal del área logística por otro lado, el 17% se totalmente de acuerdo en que existen procedimientos para evaluar las actividades que realizan el personal del área logística, el otro 17% de los encuestados muestran una respuesta indiferente respecto a que si existen procedimientos para evaluar las actividades que realizan el personal del área logística.

En tanto, el otro 17% están en desacuerdo en que existen procedimientos para evaluar las actividades que realizan el personal del área logística. y el otro 16% están totalmente en desacuerdo en que existen procedimientos para evaluar las actividades que realizan el personal del área logística.

Por lo que se llega a la conclusión de que la mayoría están de acuerdo en que existen procedimientos para evaluar las actividades que realizan el personal del área logística.

Tabla 17:

*Pregunta sobre la Información que recibe la Dirección General*

| ¿La dirección general recibe información analítica, financiera y operativa para tomar decisiones oportunamente? |            |            |                   |                      |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Totalmente en desacuerdo  | 1          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| Indiferente   | 4          | 66,7       | 66,7              | 83,3                 |
| De acuerdo  | 1          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
| Total   | 6          | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: *Elaboración propia*



Figura 20: Pregunta sobre la Información que recibe la Dirección General

Nota: Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, el otro 67% muestran indiferencia hacia la pregunta de si la Dirección General recibe una información de forma analítica, en el campo de finanzas y operativo para tomar decisiones en el tiempo adecuado y oportuno, y el otro 17% están de acuerdo en que la Dirección General recibe una información de forma analítica, en el campo de finanzas y operativo para tomar decisiones tiempo adecuado y oportuno, en tanto el 16% están totalmente en

desacuerdo en que la Dirección General recibe una información de forma analítica, en el campo de finanzas y operativo para tomar decisiones tiempo adecuado y oportuno.

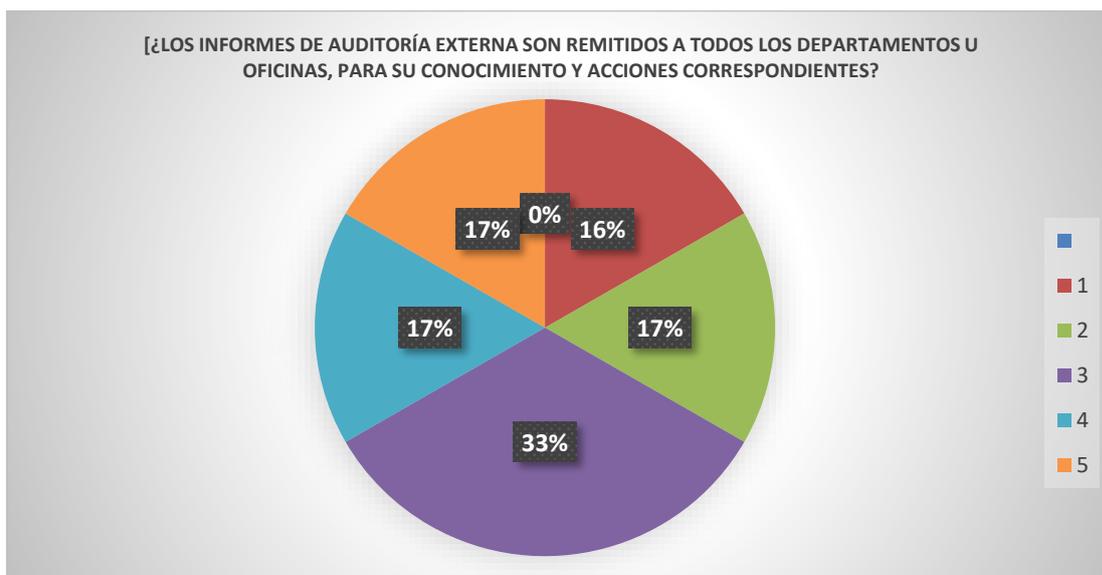
Por lo que se llega a la conclusión de que la mayoría tienen desconocimiento respecto a que si la Dirección General recibe información analítica, financiera y operativa para tomar decisiones oportunamente.

Tabla 18

*Pregunta sobre si los informes de auditoría externa son remitidos a todos los departamentos u oficinas, para su conocimiento y acciones correspondientes.*

| ¿Los informes de auditoría externa son remitidos a todos los departamentos u oficinas, para su conocimiento y acciones correspondientes? |            |            |                   |                      |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Totalmente en desacuerdo   | 1          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| En desacuerdo  | 1          | 16,7       | 16,7              | 33,3                 |
| Indiferente  | 2          | 33,3       | 33,3              | 66,7                 |
| De acuerdo   | 1          | 16,7       | 16,7              | 83,3                 |
| Totalmente de acuerdo  | 1          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
| Total  | 6          | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: *Elaboración propia*



*Figura 21:* Pregunta sobre si los informes de auditoría externa son remitidos a todos los departamentos u oficinas, para su conocimiento y acciones correspondientes

*Nota:* Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, el 33% de los encuestados muestran una respuesta indiferente respecto a que, si los informes de auditoría externa son enviados a todas las áreas u oficinas, para su conocimiento y tomar acciones que correspondan, en tanto el otro 17% están en desacuerdo en que si los informes de auditoría externa son enviados a todas las áreas u oficinas, para su conocimiento y tomar acciones que correspondan.

En tanto el otro 17% afirman que están de acuerdo en que si los informes de auditoría externa son enviados a todas las áreas u oficinas, para su conocimiento y tomar acciones que correspondan, y por último el otro 17%, está totalmente de acuerdo en los si los informes de auditoría externa son enviados a todas las áreas u oficinas, para su conocimiento y tomar acciones que correspondan, el otro 16% están totalmente en desacuerdo en que si los informes de auditoría externa son enviados a todas las áreas u oficinas, para su conocimiento y tomar acciones que correspondan.

Por lo que se llega a la conclusión de que la mayoría no está totalmente de acuerdo en que los si los informes de auditoría externa son enviados a todas las áreas u oficinas, para su conocimiento y tomar acciones que correspondan.

Tabla 19

*Pregunta sobre las líneas de comunicación establecidas*

| ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación con su personal para difundir toda la información necesaria para cumplir con metas? |            |            |                   |                      |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Indiferente  | 1          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| De acuerdo   | 4          | 66,7       | 66,7              | 83,3                 |
| Totalmente de acuerdo  | 1          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
| Total  | 6          | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: *elaboración propia.*

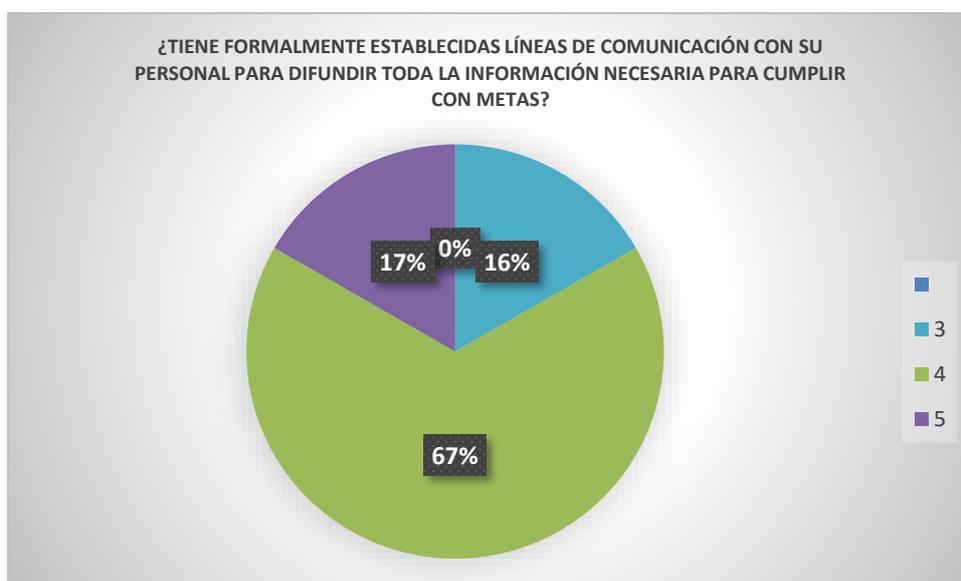


Figura 22: Pregunta sobre las líneas de comunicación establecidas

Nota: Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, el 67% están de acuerdo en que la empresa tiene establecidas formalmente líneas para la comunicación con su personal para difundir toda la información necesaria para cumplir con metas, en tanto el otro

17% están totalmente de acuerdo en que la empresa tiene establecidas formalmente líneas para la comunicación con su personal para difundir toda la información necesaria para cumplir con metas.

Por otro lado, el 16% muestran una respuesta indiferente respecto a que la empresa tiene establecidas formalmente líneas para la comunicación con su personal para difundir toda la información necesaria para cumplir con metas.

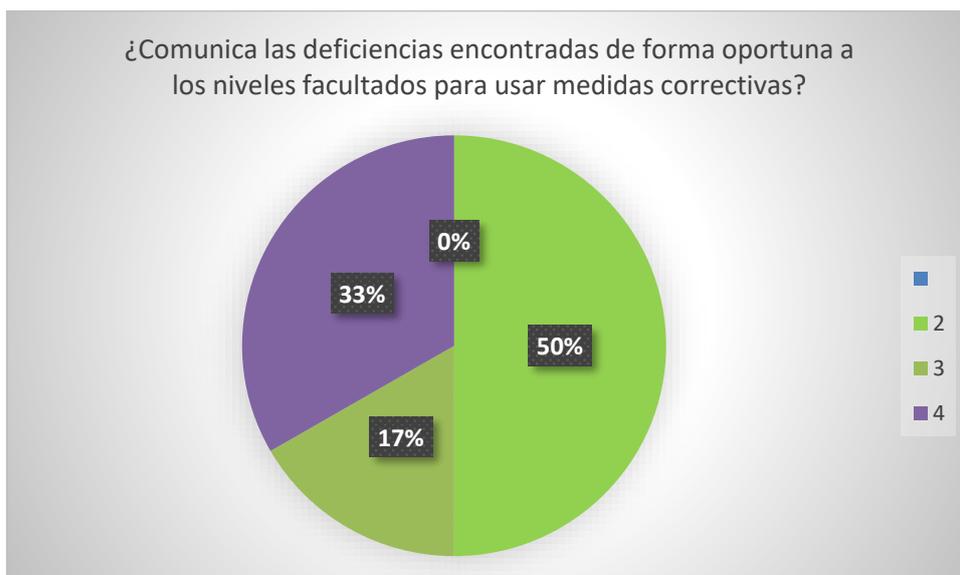
Por lo que se llega a la conclusión de que la mayoría de encuestados están de acuerdo en que la empresa tiene establecidas formalmente líneas para la comunicación con su personal para difundir toda la información necesaria para cumplir con metas.

Tabla 20

*Pregunta sobre la comunicación de las deficiencias encontradas*

| ¿Comunica las deficiencias encontradas de forma oportuna a los niveles facultados para usar medidas correctivas? |            |            |                   |                      |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| En desacuerdo  | 3          | 50,0       | 50,0              | 50,0                 |
| Indiferente  | 1          | 16,7       | 16,7              | 66,7                 |
| De acuerdo   | 2          | 33,3       | 33,3              | 100,0                |
| Total  | 6          | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: *Elaboración propia*



*Figura 23:* Pregunta sobre la comunicación de las deficiencias encontradas

*Nota:* Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, el 50% están en desacuerdo respecto a que en la empresa se comunica las deficiencias encontradas de forma oportuna a los niveles facultados para usar medidas correctivas, por otro lado, el 33% están de acuerdo en que la empresa comunica las deficiencias encontradas de forma oportuna a los niveles facultados para usar medidas correctivas, en tanto, el otro 17% muestran una respuesta indiferente respecto a que la empresa comunica las deficiencias encontradas de forma oportuna a los niveles facultados para usar medidas correctivas.

Por lo que se llega a la conclusión de que la mayoría de encuestados están en desacuerdo en que la empresa comunica las deficiencias encontradas de forma oportuna a los niveles facultados para usar medidas correctivas.

Tabla 21

*Pregunta sobre la mejora de los procesos*

| [¿Los procesos han mejorado cumpliendo las metas establecidas?] |            |            |                   |                      |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Totalmente en desacuerdo  | 1          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| Indiferente   | 1          | 16,7       | 16,7              | 33,3                 |
| De acuerdo  | 3          | 50,0       | 50,0              | 83,3                 |
| Totalmente de acuerdo   | 1          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
| Total   | 6          | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: *Elaboración propia*

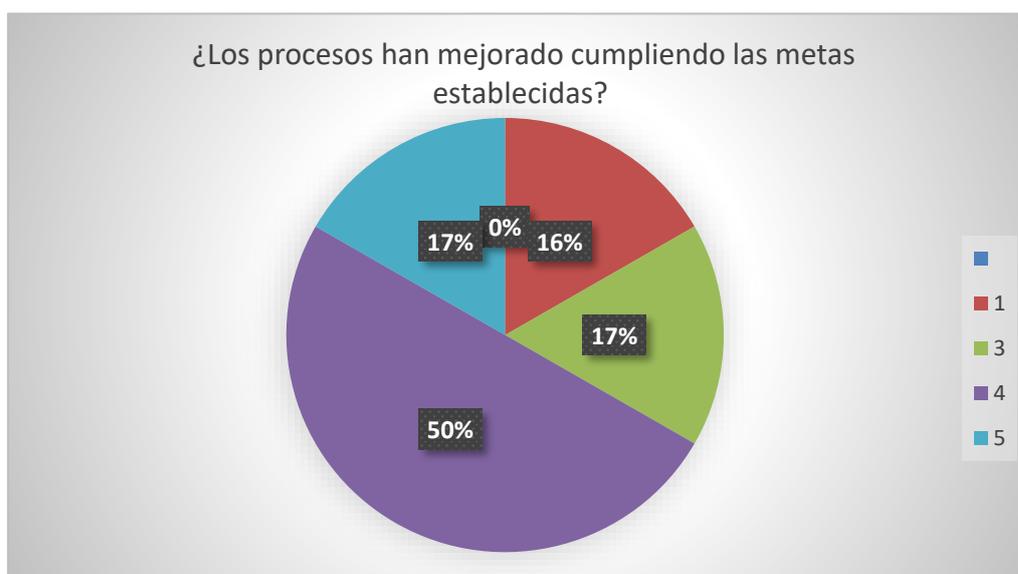


Figura 24: Pregunta sobre la mejora de los procesos.

Nota: Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, el 50% están de acuerdo en que los procesos han mejorado cumpliendo las metas establecidas, el otro 17% están totalmente de acuerdo en que los procesos han mejorado cumpliendo las metas establecidas, en tanto el 17% muestran una respuesta indiferente respecto a que los

procesos han mejorado cumpliendo las metas establecidas, por otro lado, el 16% afirman que están totalmente en desacuerdo respecto a que Los procesos han mejorado cumpliendo las metas establecidas.

Por lo que se llega a la conclusión de que la mayoría de encuestados están de acuerdo en que l los procesos han mejorado cumpliendo las metas establecidas.

Tabla 22

*Pregunta sobre la evaluación de los componentes del control interno.*

¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en la gestión logística?

|                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| En desacuerdo            | 2          | 33,3       | 33,3              | 50,0                 |
| Indiferente              | 3          | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
| Total                    | 6          | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: *Elaboracion propia*

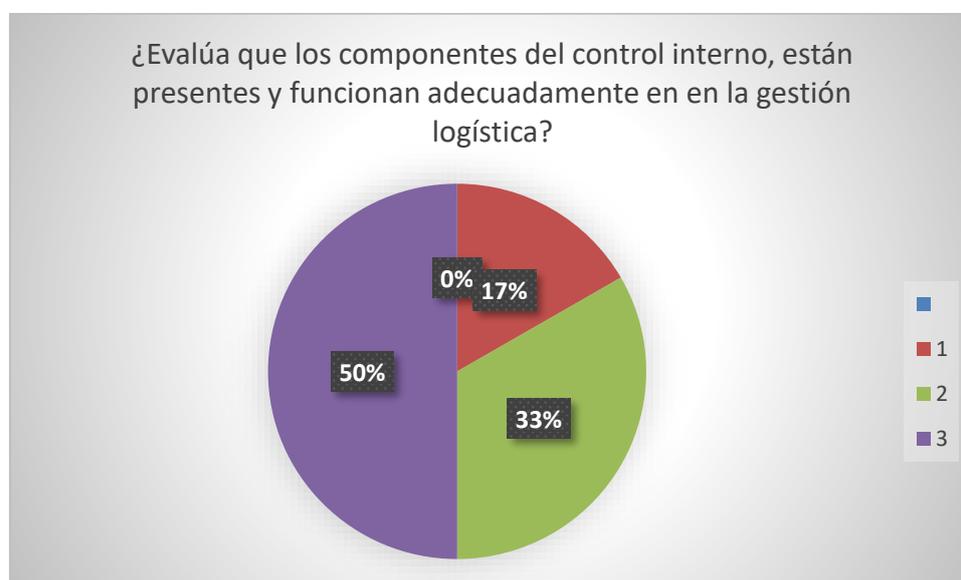


Figura 25: Pregunta sobre la evaluación de los componentes del control interno.

Nota: Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, el otro 33% de los encuestados están en desacuerdo en que la empresa evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en la gestión logística, por último el otro 17% muestran una respuesta indiferente ante la pregunta de si la empresa evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en la gestión logística, por otro lado el 17% están totalmente en desacuerdo en que la empresa evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en la gestión logística.

Por lo que se llega a la conclusión de que la mayoría de encuestados están de acuerdo en que la empresa tiene formalmente establecidas líneas de comunicación con su personal para difundir toda la información necesaria para cumplir con metas.

Tabla 23

*Pregunta sobre la importancia del cuadro de necesidades.*

| ¿Consideras que la programación del cuadro de necesidades es de vital importancia para la entidad? |            |            |                   |                      |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| En desacuerdo  | 1          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| De acuerdo   | 5          | 83,3       | 83,3              | 100,0                |
| Total  | 6          | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: *Elaboracion propia*



Figura 26: Pregunta sobre la importancia del cuadro de necesidades.

Nota: Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, el otro 83% de los encuestados están de acuerdo la programación del cuadro de necesidades es de vital importancia para la Entidad, por otro lado, el 17% están en desacuerdo en que la programación del cuadro de necesidades es de vital importancia para la Entidad.

Por lo que se llega a la conclusión de que la mayoría de encuestados están de acuerdo en que la programación del cuadro de necesidades es de vital importancia para la Entidad.

Tabla 24

*Pregunta sobre la programación del cuadro de necesidades*

| ¿Considera Ud. que si se realiza una buena programación del cuadro de necesidades se reduciría considerablemente el tiempo que demanda el proceso de adquisición? |            |            |                   |                      |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Totalmente en desacuerdo  | 1          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| De acuerdo  | 4          | 66,7       | 66,7              | 83,3                 |
| Totalmente de acuerdo   | 1          | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
| Total   | 6          | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: *Elaboración propia*

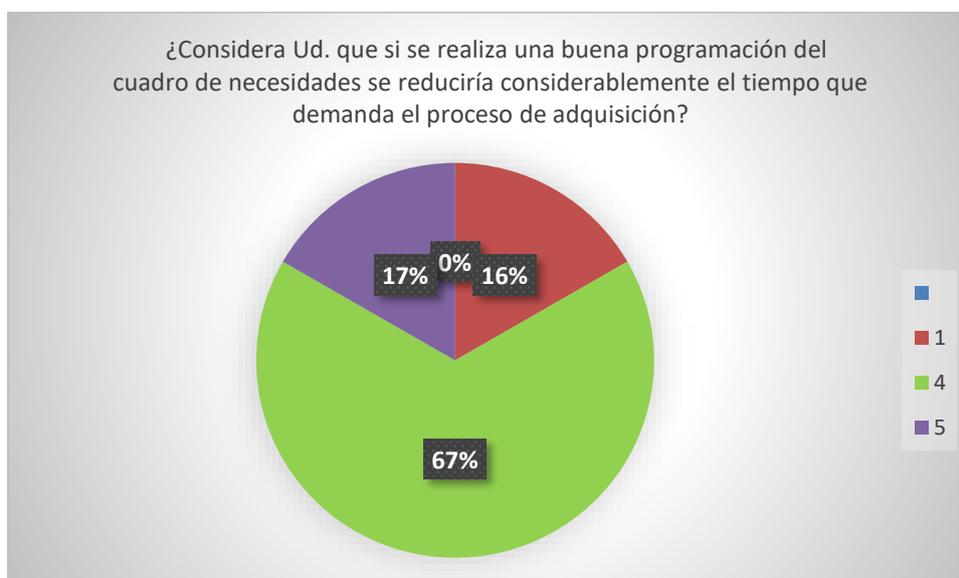


Figura 27: Pregunta sobre la programación del cuadro de necesidades

Nota: Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, el 67% si están de acuerdo en que si se realiza una buena preparación programada del cuadro de necesidades se reduciría considerablemente el tiempo que demanda el proceso de adquisición.

Por otro lado, el otro 17% están totalmente de acuerdo en que si se realiza una buena preparación programada del cuadro de necesidades se reduciría considerablemente el tiempo que demanda el proceso de adquisición, en tanto, el otro 16% están totalmente en desacuerdo en que considera Ud. que si se realiza una buena

programación del cuadro de necesidades se reduciría considerablemente el tiempo que demanda el proceso de adquisición.

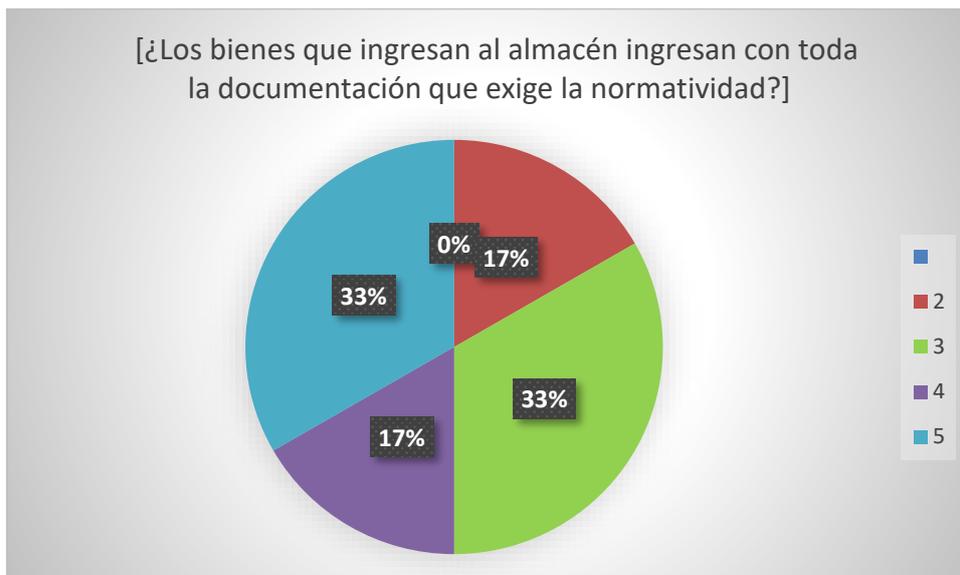
Por lo que se llega a la conclusión de que la mayoría de encuestados están de acuerdo en que si se realiza una buena programación del cuadro de necesidades se reduciría considerablemente el tiempo que demanda el proceso de adquisición.

Tabla 25

*Pregunta sobre los bienes que ingresan al almacén con la documentación exigida*

| [¿Los bienes que ingresan al almacén ingresan con toda la documentación que exige la normatividad?] |            |            |                   |                      |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| En desacuerdo   | 1          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| Indiferente   | 2          | 33,3       | 33,3              | 50,0                 |
| De acuerdo  | 1          | 16,7       | 16,7              | 66,7                 |
| Totalmente de acuerdo   | 2          | 33,3       | 33,3              | 100,0                |
| Total   | 6          | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: *Elaboración propia*



*Figura 28:* Pregunta sobre los bienes que ingresan al almacén con la documentación exigida

*Nota:* Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, el 33% que equivalen a dos encuestados muestran una respuesta indiferente respecto a que la materia que hace su ingreso a almacén esta debidamente documentado como lo exige la normatividad, en tanto el otro 33% que equivalen a dos encuestados afirma que están totalmente de acuerdo respecto a la materia que hace su ingreso a almacén esta debidamente documentado como lo exige la normatividad.

Por otro lado, el otro 17% afirma que están en desacuerdo respecto a que, si los la materia que hace su ingreso a almacén esta debidamente documentado como lo exige la normatividad, así mismo, y el otro 17% que equivale a una respuesta afirma que están de acuerdo respecto a que si la materia que hace su ingreso a almacén esta debidamente documentado como lo exige la normatividad,.

Por lo que se llega a la conclusión de que la mayoría de encuestados están de acuerdo respecto a que la materia que hace su ingreso a almacén esta debidamente documentado como lo exige la normatividad.

Tabla 26:

*Preguntas sobre las políticas internas establecidas*

| ¿Existen políticas internas establecidas que determinen la periodicidad o en el flujo el despacho de bienes y/o materiales del almacén? |            |            |                   |                      |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Totalmente en desacuerdo  | 1          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| Indiferente   | 1          | 16,7       | 16,7              | 33,3                 |
| De acuerdo  | 4          | 66,7       | 66,7              | 100,0                |
| Total   | 6          | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: *Elaboración propia*



Figura 29: Preguntas sobre las políticas internas establecidas

Nota: Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, el 67% que equivale a cuatro encuestados están de acuerdo en que existen políticas que son parte de la institución

que fueron entabladas para determinar la periodicidad o en el flujo el despacho de materiales del almacén, por otro lado, el otro 17% muestran una respuesta indiferente respecto a que si existen políticas son parte de la institución que fueron entabladas para determinar la periodicidad o en el flujo el despacho de materiales del almacén, en tanto el otro 16% afirman que están en desacuerdo con que existen políticas son parte de la institución que fueron entabladas para determinar la periodicidad o en el flujo el despacho de materiales del almacén.

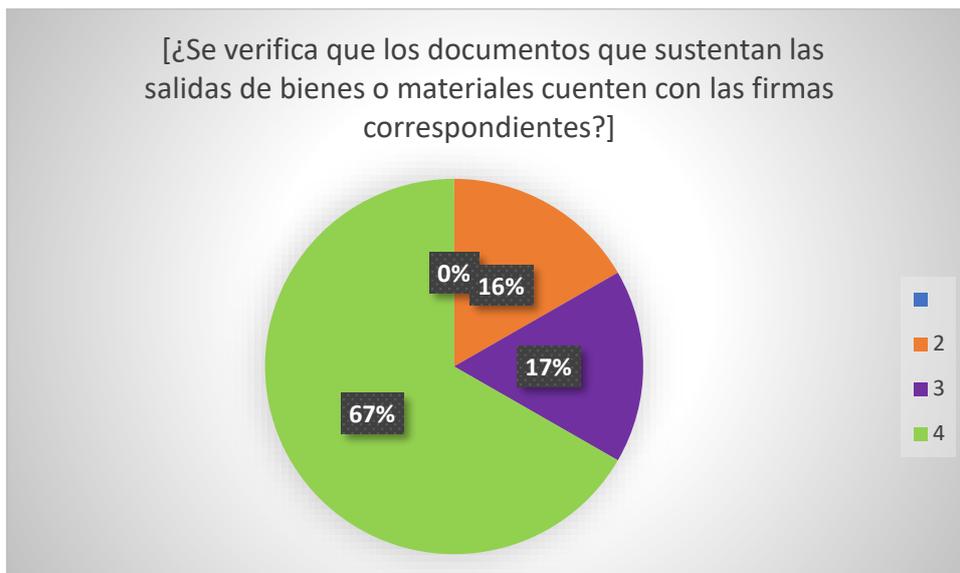
Por lo que se llega a la conclusión de que la mayoría de encuestados están de acuerdo en que existen políticas son parte de la institución que fueron entabladas para determinar la periodicidad o en el flujo el despacho de materiales del almacén.

Tabla 27

*Pregunta sobre los documentos que sustentan las salidas de bienes o materiales*

| ¿Se verifica que los documentos que sustentan las salidas de bienes o materiales cuenten con las firmas correspondientes? |            |            |                   |                      |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| En desacuerdo   | 1          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| Indiferente   | 1          | 16,7       | 16,7              | 33,3                 |
| De acuerdo  | 4          | 66,7       | 66,7              | 100,0                |
| Total   | 6          | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: *Elaboración propia*



*Figura 30:* Pregunta sobre los documentos que sustentan las salidas de bienes o materiales

*Nota:* Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, el 67% están de acuerdo en que se verifica que los documentos que sustentan las salidas de bienes o materiales cuenten con las firmas correspondientes por otro lado, el otro 17% muestran una respuesta indiferente respecto a que se verifica que los documentos que sustentan las salidas de bienes o materiales cuenten con las firmas correspondientes.

En tanto, el otro 16% afirman que están en desacuerdo con que se verifica que los documentos que sustentan las salidas de bienes o materiales cuenten con las firmas correspondientes. Por lo que se llega a la conclusión de que la mayoría de encuestados están de acuerdo en que se verifica que los documentos que sustentan las salidas de bienes o materiales cuenten con las firmas correspondientes.

Tabla 28

*Pregunta sobre los documentos de gestión que regulen las adquisiciones*

| ¿Considera Ud. que la empresa tiene documentos de gestión (directivas, reglamentos) que regulen las adquisiciones? |            |            |                   |                      |
|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Totalmente en desacuerdo   | 1          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
| Indiferente  | 1          | 16,7       | 16,7              | 33,3                 |
| De acuerdo   | 2          | 33,3       | 33,3              | 66,7                 |
| Totalmente de acuerdo  | 2          | 33,3       | 33,3              | 100,0                |
| Total  | 6          | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: *Elaboración propia.*



Figura 31: Pregunta sobre los documentos de gestión que regulen las adquisiciones.

Nota: Datos compilados de los trabajadores logísticos de Jerama Perú

De un total de 6 trabajadores encuestados, el 33% están de acuerdo en que la empresa tiene documentos de gestión (directivas, reglamentos) que regulen las adquisiciones, por último, el otro por otro lado, el otro 33% están totalmente de

acuerdo en que la empresa tiene documentos de gestión (directivas, reglamentos) que regulen las adquisiciones.

Por otro lado, el 17% afirman que están totalmente en desacuerdo en que la empresa tiene documentos de gestión (directivas, reglamentos) que regulen las adquisiciones, por otro lado, el 17% muestran una respuesta indiferente respecto a que la empresa tiene documentos de gestión (directivas, reglamentos) que regulen las adquisiciones.

Por lo que se llega a la conclusión de que la mayoría de encuestados están de acuerdo en que la empresa tiene documentos de gestión (directivas, reglamentos) que regulen las adquisiciones

### **5.3. Contrastación de Resultados**

#### **5.3.1. Contrastación de Hipótesis General**

Paso 1: Declaración de las hipótesis

Ho: El sistema de control interno no mejora de forma positiva la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020.

H1: El sistema de control interno mejora de forma positiva la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020.

Paso 2: Nivel de significancia

El nivel de significancia es  $\alpha = 0.05$  para un nivel de confianza de 0.95.

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Se determinó la normalidad de las variables, mediante el test de Shapiro-Wilk.

Tabla 29: Prueba de normalidad entre las variables de control interno y gestión logística.

| Pruebas de normalidad |                                 |    |      |              |    |      |
|-----------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
|                       | Kolmogorov-smirnov <sup>a</sup> |    |      | Shapiro-wilk |    |      |
|                       | Estadístico                     | Gl | Sig. | Estadístico  | Gl | Sig. |
| Control interno       | ,407                            | 6  | ,002 | ,640         | 6  | ,001 |
| Gestión logística     | ,333                            | 6  | ,036 | ,814         | 6  | ,078 |

A. Corrección de significación de Lilliefors

Considerando que P los valores de la Variable 1 = .001 < 0.05 (No tiene distribución normal)

Considerando que P valor de Variable 2 = .078 < 0.05 (Tiene distribución normal)

Así mismo, considerando que las dos variables son de tipo ordinal.

Se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Spearman.

Paso 4: Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 30

*Resultado de correlación según Rho Spearman*

| Correlaciones   |                   |                             |                 |                   |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|-----------------|-------------------|
|                 |                   |                             | Control interno | Gestión logística |
| Rho de Spearman | Control interno   | Coefficiente de correlación | 1,000           | ,671              |
|                 |                   | Sig. (bilateral)            | .               | ,045              |
|                 |                   | N                           | 6               | 6                 |
|                 | Gestión logística | Coefficiente de correlación | ,671            | 1,000             |
|                 |                   | Sig. (bilateral)            | ,045            | .                 |
|                 |                   | N                           | 6               | 6                 |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota:* Datos extraídos consolidado de base de datos del SPSS 26

De la tabla N° 30 se determina que el coeficiente de correlación es .671, que representa una correlación alta.

Paso 5: Toma de Decisión

Dado que el valor de significancia observada en el coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.045$ , menor al valor de significación en teoría de  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Concluyendo que: El Control Interno si mejora la gestión logística de la empresa Jerama Perú, 2020.

### 5.3.1. Contrastación de Hipótesis Específica 1

Paso 1: Formulación de la hipótesis: La primera hipótesis de investigación a comprobar es:

Ho: Un buen ambiente de control no mejora la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020.

H1: Un buen ambiente de control mejora de forma positiva la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020.

Paso 2: Nivel de significancia

El nivel de significancia es  $\alpha = 0.05$  para un nivel de confianza de 0.95.

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Se determinó la normalidad de las variables, mediante el test de Shapiro-Wilk.

Tabla 31

#### *Prueba de normalidad para ambiente de control y gestión logística*

|                     | <b>Pruebas de normalidad</b>    |    |      |              |    |      |
|---------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
|                     | Kolmogorov-smirnov <sup>a</sup> |    |      | Shapiro-wilk |    |      |
|                     | Estadístico                     | Gl | Sig. | Estadístico  | Gl | Sig. |
| Gestion logistica   | ,333                            | 6  | ,036 | ,814         | 6  | ,078 |
| Ambiente de control | ,277                            | 6  | ,168 | ,773         | 6  | ,033 |

A. Corrección de significación de Lilliefors

Considerando que P los valores de la Variable 1 = .078 > 0.05 (Tiene distribución normal)

Considerando que P valor de Variable 2 = .033 > 0.05 (No tiene distribución normal)

Así mismo, considerando que las dos variables son de tipo ordinal.

Se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Spearman.

Paso 4: Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 32

*Resultado de correlación según Rho Spearman de ambiente de control y gestión logística.*

| <b>Correlaciones</b> |                        |                               |                   |                     |
|----------------------|------------------------|-------------------------------|-------------------|---------------------|
|                      |                        |                               | Gestion logistica | Ambiente de control |
| Rho de<br>spearman   | Gestión<br>logística   | Coeficiente de<br>correlación | 1,000             | ,833*               |
|                      |                        | Sig. (bilateral)              | .                 | ,039                |
|                      |                        | N                             | 6                 | 6                   |
|                      | Ambiente<br>de control | Coeficiente de<br>correlación | ,833*             | 1,000               |
|                      |                        | Sig. (bilateral)              | ,039              | .                   |
|                      |                        | N                             | 6                 | 6                   |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota:* Datos extraídos consolidado de base de datos del SPSS 26

De la tabla N° 32 se determina que el coeficiente de correlación es .833, que representa una correlación muy alta.

Paso 5: Toma de Decisión

Dado que el valor de significancia observada en el coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.039$ , menor al valor de significación en teoría de  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Concluyendo que un buen ambiente de control Interno si mejora la gestión logística de la empresa Jerama Perú, 2020.

### 5.3.2. Contrastación de Hipótesis Específica 2

Paso 1: Declaración de las hipótesis

Ho: Una buena evaluación de riesgos no mejora la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020.

H1: Una buena evaluación de riesgos mejora de forma positiva la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020.

Paso 2: Nivel de significancia

El nivel de significancia es  $\alpha = 0.05$  para un nivel de confianza de 0.95.

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Se determinó la normalidad de las variables, mediante el test de Shapiro-Wilk

Tabla 33

*Prueba de normalidad de gestión logística y evaluación de riesgo.*

|                      | <b>Pruebas de normalidad</b>    |    |      |              |    |      |
|----------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
|                      | Kolmogorov-smirnov <sup>a</sup> |    |      | Shapiro-wilk |    |      |
|                      | Estadístico                     | Gl | Sig. | Estadístico  | Gl | Sig. |
| Gestion logística    | ,333                            | 6  | ,036 | ,814         | 6  | ,078 |
| Evaluacion de riesgo | ,407                            | 6  | ,002 | ,640         | 6  | ,001 |

A. Corrección de significación de lilliefors

Considerando que P los valores de la Variable 1= .078 >0.05 (Tiene distribución normal)

Considerando que P valor de Variable 2 = .001 <0.05 (No tiene distribución normal)

Así mismo, considerando que las dos variables son de tipo ordinal.

Se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Sperman.

Paso 4: Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 34:

*Resultado de correlación según Rho Spearman de gestión logística y evaluación de riesgo.*

| <b>Correlaciones</b> |                        |                            |                   |                      |
|----------------------|------------------------|----------------------------|-------------------|----------------------|
|                      |                        |                            | Gestion logistica | Evaluacion de riesgo |
| Rho de<br>spearman   | Gestionlo<br>gistica   | Coeficiente de correlación | 1,000             | -,335                |
|                      |                        | Sig. (bilateral)           | .                 | ,516                 |
|                      |                        | N                          | 6                 | 6                    |
|                      | Evaluacio<br>nderiesgo | Coeficiente de correlación | -,335             | 1,000                |
|                      |                        | Sig. (bilateral)           | ,516              | .                    |
|                      |                        | N                          | 6                 | 6                    |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota:* Datos extraídos consolidado de base de datos del SPSS 26

De la tabla N° 34 se determina que el coeficiente de correlación es -.335, que representa una correlación baja.

Paso 5: Toma de Decisión

Dado que el valor de significancia observada en el coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.516$  mayor al valor de significación en teoría de  $\alpha = 0.05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación. Concluyendo que la evaluación de riesgos no está presente en la empresa, por lo que no mejoro la gestión logística de la empresa Jerama Perú, 2020.

### 5.3.3. Contrastación de Hipótesis Específica 3

Paso 1: Declaración de las hipótesis

Ho: Una buena actividad de control no mejora la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020

H1: Una buena actividad de control mejora de forma positiva la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020

Paso 2: Nivel de significancia

El nivel de significancia es  $\alpha = 0.05$  para un nivel de confianza de 0.95.

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Se determinó la normalidad de las variables, mediante el test de Shapiro Wilk.

Tabla 35

*Prueba de normalidad de gestión logística y actividades de control.*

|                        | Pruebas de normalidad |    |      |              |    |      |
|------------------------|-----------------------|----|------|--------------|----|------|
|                        | Kolmogorov-smirnova   |    |      | Shapiro-wilk |    |      |
|                        | Estadístico           | Gl | Sig. | Estadístico  | Gl | Sig. |
| Gestion logistica      | ,333                  | 6  | ,036 | ,814         | 6  | ,078 |
| Actividades de control | ,407                  | 6  | ,002 | ,640         | 6  | ,001 |

A. Corrección de significación de lilliefors

Considerando que P los valores de la Variable 1 = .078 > 0.05 (Tiene distribución normal)

Considerando que P valor de Variable 2 = .001 < 0.05 (No tiene distribución normal)

Así mismo, considerando que las dos variables son de tipo ordinal.

Se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Sperman.

Paso 4: Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 36

*Resultado de correlación según Rho Spearman de gestión logística y actividades de control.*

|                    |                              |                             | Correlaciones        |                           |
|--------------------|------------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------|
|                    |                              |                             | Gestion<br>logistica | Actividades de<br>control |
| Rho de<br>spearman | Gestión<br>logística         | Coefficiente de correlación | 1,000                | ,671                      |
|                    |                              | Sig. (bilateral)            | .                    | ,045                      |
|                    |                              | N                           | 6                    | 6                         |
|                    | Activida<br>desdecon<br>trol | Coefficiente de correlación | ,671                 | 1,000                     |
|                    |                              | Sig. (bilateral)            | ,145                 | .                         |
|                    |                              | N                           | 6                    | 6                         |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Datos extraídos consolidado de base de datos del SPSS 26

De la tabla N° 36 se determina que el coeficiente de correlación es .671, que representa una correlación alta.

#### Paso 5: Toma de Decisión

Dado que el valor de significancia observada en el coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.045$ , menor al valor de significación en teoría de  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Concluyendo que las actividades de control si mejoran la gestión logística de la empresa Jerama Perú, 2020.

### 5.3.4. Contrastación de Hipótesis Específica 4

#### Paso 1: Declaración de las hipótesis

Ho: Una buena evaluación de riesgos no mejora la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020

H1: Una buena evaluación de riesgos mejora de forma positiva la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020

#### Paso 2: Nivel de significancia

El nivel de significancia es  $\alpha = 0.05$  para un nivel de confianza de 0.95.

#### Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Se determinó la normalidad de las variables, mediante el test de Shapiro Wilk.

Tabla 37:

*Prueba de normalidad de gestión logística e información y comunicación.*

|                  | <b>Pruebas de normalidad</b>    |    |      |              |    |      |
|------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
|                  | Kolmogorov-smirnov <sup>a</sup> |    |      | Shapiro-wilk |    |      |
|                  | Estadístico                     | Gl | Sig. | Estadístico  | Gl | Sig. |
| Gestionlogistica | ,333                            | 6  | ,036 | ,814         | 6  | ,078 |
| Informacion      | ,392                            | 6  | ,004 | ,701         | 6  | ,006 |

A. Corrección de significación de lilliefors

Considerando que P los valores de la Variable 1 = .078 > 0.05 (Tiene distribución normal)

Considerando que P valor de Variable 2 = .006 > 0.05 (Tiene distribución normal)

Así mismo, considerando que las dos variables son de tipo ordinal.

Se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Spearman.

Paso 4: Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 38

*Resultado de correlación según Rho Spearman de gestión logística e información y comunicación.*

| <b>Correlaciones</b> |                  |                             |                  |             |
|----------------------|------------------|-----------------------------|------------------|-------------|
|                      |                  |                             | Gestionlogistica | Informacion |
| Rho de<br>spearman   | Gestionlogistica | Coefficiente de correlación | 1,000            | ,730        |
|                      |                  | Sig. (bilateral)            | .                | ,009        |
|                      |                  | N                           | 6                | 6           |
|                      | Informacion      | Coefficiente de correlación | ,730             | 1,000       |
|                      |                  | Sig. (bilateral)            | ,099             | .           |
|                      |                  | N                           | 6                | 6           |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota:* Datos extraídos consolidado de base de datos del SPSS 26

De la tabla N° 38 se determina que el coeficiente de correlación es .730, que representa una correlación alta.

#### **Paso 5: Toma de Decisión**

Dado que el valor de significancia observada en el coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.009$ , menor al valor de significación en teoría de  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Concluyendo que una buena información y comunicación si mejora la gestión logística de la empresa Jerama Perú, 2020.

### 5.3.5. Contrastación de Hipótesis Específica 5

Paso 1: Declaración de las hipótesis

Ho: Una buena supervisión no mejora la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020

H1: Una buena supervisión mejora de forma positiva la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020

Paso 2: Nivel de significancia

El nivel de significancia es  $\alpha = 0.05$  para un nivel de confianza de 0.95.

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Se determinó la normalidad de las variables, mediante el test de Shapiro Wilk.

Tabla 39

*Prueba de normalidad de gestión logística y supervisión.*

|                  | <b>Pruebas de normalidad</b>    |    |       |              |    |      |
|------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
|                  | Kolmogorov-smirnov <sup>a</sup> |    |       | Shapiro-wilk |    |      |
|                  | Estadístico                     | Gf | Sig.  | Estadístico  | Gf | Sig. |
| Gestionlogistica | ,333                            | 6  | ,036  | ,814         | 6  | ,078 |
| Supervision      | ,254                            | 6  | ,200* | ,866         | 6  | ,212 |

A. Corrección de significación de lilliefors

Considerando que P los valores de la Variable 1= .078 >0.05 (Tiene distribución normal)

Considerando que P valor de Variable 2 = .212 >0.05 (Tiene distribución normal)

Así mismo, considerando que las dos variables son de tipo ordinal.

Se determina utilizar para la prueba de hipótesis Rho de Sperman.

## Paso 4: Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 40

*Resultado de correlación según Rho Spearman de gestión logística y supervisión.*

|                 |                  | <b>Correlaciones</b>        |                         |                    |
|-----------------|------------------|-----------------------------|-------------------------|--------------------|
|                 |                  |                             | <b>Gestionlogistica</b> | <b>Supervision</b> |
| Rho de spearman | Gestionlogistica | Coefficiente de correlación | 1,000                   | ,167               |
|                 |                  | Sig. (bilateral)            | .                       | ,752               |
|                 |                  | N                           | 6                       | 6                  |
|                 | Supervision      | Coefficiente de correlación | ,167                    | 1,000              |
|                 |                  | Sig. (bilateral)            | ,752                    | .                  |
|                 |                  | N                           | 6                       | 6                  |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota:* Datos extraídos consolidado de base de datos del SPSS 26

De la tabla N° 39 se determina que el coeficiente de correlación es 167, que representa una correlación baja.

## Paso 5: Toma de Decisión

Dado que el valor de significancia observada en el coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0.167$ , mayor al valor de significación en teoría de  $\alpha = 0.05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación. Concluyendo que no hay una buena supervisión por lo que no ha mejorado a la gestión logística de la empresa Jerama Perú, 2020

## 5.4. Discusión de Resultados

### 5.4.1. Respecto al Objetivo General

En la presente investigación, se tuvo como objetivo general el determinar como el Sistema de Control interno, mejora la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020. Y según el resultado de correlación existe una relación alta entre las

variables Control interno y gestión logística, (0.707), por lo que se indica que si la mejora el control interno, la gestión logística también mejorara.

#### **5.4.2. Respecto al Objetivo Especifico 1**

Respecto al primer objetivo, el cual fue precisar como el ambiente de control mejora la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020, se logró cumplir dicho objetivo, dado que se obtuvo como resultado que el ambiente de control mejora la gestión logística de la empresa.

#### **5.4.3. Respecto al Objetivo Especifico 2**

Respecto al segundo objetivo, el cual fue precisar como la evaluación de riesgos mejora la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020, no se logró cumplir dicho objetivo de forma completa, dado que se obtuvo como resultado que tiene una correlación baja ya que la evaluación de riesgos no está implementada de forma correcta.

#### **5.4.4. Respecto al Objetivo Especifico 3**

Respecto al tercer objetivo, el cual fue precisar como las actividades de control mejora la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020, se logró cumplir dicho objetivo de forma completa, dado que se obtuvo como resultado que tiene una correlación alta, es por ello que si hay buenas actividades de control en la empresa mejorara la gestión logística.

#### **5.4.5. Respecto al Objetivo Especifico 4**

Respecto al cuarto objetivo, el cual fue precisar como la información y comunicación mejora la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020, se logró cumplir dicho objetivo de forma completa, dado que se obtuvo como resultado que tiene una correlación muy alta, es por ello que si hay una buena información y comunicación en la empresa mejorara la gestión logística.

#### **5.4.6. Respecto al Objetivo Especifico 5**

Respecto al quinto objetivo, el cual fue Precisar como la supervisión mejora la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020, no se logró cumplir dicho objetivo de forma completa, dado que se obtuvo como resultado que tiene una correlación baja, dado que la supervisión no está bien implementada en la empresa por lo que no mejora la gestión logística

## Conclusiones

De acuerdo a los resultados de la investigación realizada se presentan las siguientes conclusiones:

- a) El control interno en los procesos logísticos funciona de manera poco eficiente, ya que se ha encontrado debilidades en la evaluación de los riesgos y en la supervisión de los procesos y actividades ya que esto guarda relación con que la cadena logística se desempeñe de forma correcta con todos los requisitos, así mismo se debe mejorar los demás componentes del control interno desde el ambiente de control, las actividades de control, la información y comunicación , y la supervisión y monitoreo.
- b) Los procesos logísticos actualmente se están desarrollando con los protocolos de limpieza por la actual pandemia mundial, por ello que se llegó a la conclusión que como arrojo los resultados no se vienen realizando con la frecuencia necesaria la evaluación de riesgos, lo cual se debe mejorar para que la distribución de los productos se realice con los requisitos necesarios y del mismo modo se debe mejorar la supervisión para observar si todo se realiza de la forma correcta.
- c) De todas las personas encuestadas hubo una parte de ellos que no tenían conocimiento de ciertos aspectos, por lo que se recomienda que el control interno permita una mejor comunicación a todo nivel de la empresa lo que permitiría realizar una gestión óptima y transparente en los procesos logísticos, pues puede notarse un cambio notable en ellos con un buen control interno.

### Recomendaciones

- a) Se recomienda, implementar un sistema de control interno desarrollando de forma completa y activa con todos sus componentes (ambiente interno, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión), que contribuya a mejorar la eficiencia y eficacia en los procesos logísticos de la empresa Jerama Perú.
- b) Implementar una mejor evaluación de los riesgos en todas las actividades desde la adquisición hasta la distribución de los productos, para mejorar los procesos logísticos, así mismo, se recomienda implementar un área de auditoría para programar y realizar una mejor evaluación de los riesgos y así se alcance los objetivos de la empresa. Es importante tener en cuenta que el control interno es una herramienta que aporta un cierto grado de seguridad en las actividades que realiza la empresa.
- c) Por otro lado, se propone al dueño de la empresa Jerama Perú implementar una mejor supervisión de todos los procesos y cómo van mejorando y funcionando las actividades de control en toda la empresa. Aplicar un adecuado control interno en los distintos procesos logísticos que realice la empresa Jerama Perú para evitar que los riesgos no permitan cumplir las metas establecidas, y mejora un ambiente adecuado donde todos los trabajadores cumplan con las metas con una buena comunicación a todo nivel.

## Referencias

- Álvarez, M. (2016) *Control interno y el proceso de la gestión logística en la Universidad Nacional de Barranca, 2016. (tesis de pregrado)*. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12575/Alvarez\\_CMAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12575/Alvarez_CMAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Anguita, C., Labrador, J., Campos, J., Casas J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 31(8), 527-538. Recuperado de: <http://www.unidaddocentemfyclasspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>
- Arias, G. (2012). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. República Bolivariana de Venezuela. Editorial Episteme. Disponible en <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>, 85.
- Asociación española para la calidad, AEC, (2019). Disponible en: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Banco de desarrollo de América Latina, (2016), *Perfil logístico de América Latina*, Disponible en: [https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1023/CAF\\_%20PERLOG%20%20PERU.pdf?sequence=60&isAllowed=y](https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1023/CAF_%20PERLOG%20%20PERU.pdf?sequence=60&isAllowed=y)

Banco mundial, (2016), Análisis Integral de Logística en Perú. Disponible en:

[https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio\\_exterior/facilitacion\\_comercio\\_exterior/Analisis\\_Integral\\_Logistica\\_Peru.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/facilitacion_comercio_exterior/Analisis_Integral_Logistica_Peru.pdf)

Bunge, M. (2018). La ciencia: su método y su filosofía (Vol. 1). Laetoli. Recuperado de:

[https://users.dcc.uchile.cl/~c Gutierr/cursos/INV/bunge\\_ciencia.pdf](https://users.dcc.uchile.cl/~c Gutierr/cursos/INV/bunge_ciencia.pdf)

Castellanos, A, (2015), Logística Comercial Internacional. Recuperado de:

<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Logistica-Comercial-Internacional-1ra-Edici%C3%B3n.pdf>

Castellanos, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la

eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*, 18(46). DOI: 10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi

Carro, R y Gonzales, D.(s/f), Productividad y Competitividad. Recuperado de:

[http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02\\_productividad\\_competitividad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf)

Contraloría General de la Republica, (2016), Control Interno. Disponible en:

[https://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/3\\_CONTROL\\_INTERNO\\_2016.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf)

Contraloría General de la Republica, (2019), Marco conceptual de Control Interno. Perú.

Disponible en:

[https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)

Espín, A. (2014). Gestión logística de inventarios y su rentabilidad en la farmacia popular nº1 de la ciudad de Ambato. [Tesis de pregrado]. Universidad técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de:

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20434/1/T2459i.pdf>

EAE Businnes School, (2020), Gestión logística: definición y objetivos principales.

Recuperado de: <https://retos-directivos.eae.es/gestion-logistica-definicion-y-objetivos-principales/>

García, L. (2016). GESTION LOGISTICA INTEGRAL: las mejores practicas en la cadena de abastecimiento . Ecoe Ediciones. Recuperado de:

<https://es.slideshare.net/RafaelSanabria1/gestin-logistica-integral-luis-anibal-mena-garcia>

Guerrero, M y Mangones, R. (2015), El ambiente de control como mecanismo fundamental en algunas organizaciones comerciales de Montería, Córdoba.

Recuperado de: <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ElAmbienteDeControlComoMecanismoFundamentalEnAlgun-5710359.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación.

Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

López, P (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 09(08), 69-74.

Recuperado en 24 de mayo de 2020, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es)

López, I, & Gómez, M. (2013). Auditoría logística para evaluar el nivel de gestión de inventarios en empresas. *Ingeniería Industrial*, 34(1), 108-118. Recuperado en 09 de mayo de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362013000100011&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000100011&lng=es&tlng=es).

López, A., Cañizares, M., & Mayorga, M. (2018). La auditoría interna como herramienta de gestión para el control en los gobiernos autónomos descentralizados de la provincia de Morona Santiago. *Scientific Electronic Library Online*. 19(47), 80-93. Doi:10.11144/javeriana.cc19-47.aihg.

Molina, D, (2015) Gestión de Inventarios: una herramienta útil para mejorar la rentabilidad. Recuperado de: <http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/839/dolores%20molina.pdf?sequence=1>

Mora, G, (s/f) Gestión Logística integral Recuperado de: [https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e\\_libros/logistica/gestion\\_logistica.pdf](https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/gestion_logistica.pdf)

Paneque, R. J. (1998). Metodología de la Investigación. *Elementos básicos para la investigación clínica. 1ra ed. Havana: ECIMED*. Recuperado de: [http://mail.socreuma.org.pe/images/documentos/E\\_Anexo\\_Texto\\_completo\\_Invstigac.pdf](http://mail.socreuma.org.pe/images/documentos/E_Anexo_Texto_completo_Invstigac.pdf)

Pérez, E y Sánchez. (2016) Sistema de control interno para mejorar los procesos logísticos de la Corporación Gastronómica del Norte SAC 2015. (*tesis de pregrado*) <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4489/S%C3%A1nchez%20Ma>

[nayay%20-](#)

[%20P%C3%A9rez%20Gonz%C3%A1les.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Pinheiro de Lima, O., Breval, S., Rodríguez, C. & Follmann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 264-276. Doi: 10.4067/S0718-33052017000200264

Pérez, E y Sánchez. (2016) Sistema de control interno para mejorar los procesos logísticos de la Corporación Gastronómica del Norte SAC 2015. (*tesis de pregrado*).

Recuperado de:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4489/S%C3%A1nchez%20Ma>

[nayay%20-](#)

[%20P%C3%A9rez%20Gonz%C3%A1les.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Quinaluisa, N, Ponce, V, Muñoz, C, Ortega, X, & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283. Recuperado en 09 de mayo de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000100018&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018&lng=es&tlng=es).

Ramos, M, (2015) “Implementación de sistema de control interno en el proceso logístico y su impacto en la rentabilidad de la empresa Neptunia s.a. gestión 2015”.

Recuperado de:

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3015/TESIS%20D>

[E%20RAMOS%20PALOMINO%20VICTOR.pdf?sequence=2&isAllowed=y](#)

Real academia española, (2019). Disponible en: <https://www.rae.es/>

Revista espacios, (2018), Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. Vol. 39 (Nº 06). Recuperado de:

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Rodríguez, A., & Pérez, O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, (82), 179-200. DOI:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

Salas, E. (2013). Diseños preexperimentales en psicología y educación: una revisión conceptual pre-experimental designs in psychology and education: a conceptual review. *Liberabit*, 19(1), 133-141. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v19n1/a13v19n1>

Semana económica, (2020). Economía y Finanzas. Disponible en: <https://semanaeconomica.com/que-esta-pasando/articulos/luis-carranza-los-costos-logisticos-en-el-peru-estan-por-encima-del-30>

Tamayo y Tamayo, M. (2006). Técnicas de Investigación. (2ª Edición). México: Editorial Mc Graw Hill. Recuperado de: <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>

Vega, L; Pérez, M; Nieves, A, (2017). Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del control interno Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 21, pp. 212-230 Universidad Nacional de Misiones, Argentina

Ramon, M (2006), Cadena de Suministros, Recuperado de: [file:///C:/Users/User/Downloads/componente45144%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/componente45144%20(1).pdf)

## Apéndices

## Apéndice 01: Matriz de consistencia

### SISTEMA DE CONTROL PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA JERAMA PERÚ E.I.R.L.- 2020

| Problema general  | Objetivo general   | Hipótesis general  | Variables   | Metodología  |
|---|--|--|---|--|
| ¿Cómo el <b>sistema de control interno</b> mejorara la <b>gestión logística</b> en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020? | Determinar como el <b>Sistema de Control interno</b> , mejorara la <b>gestión logística</b> en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020 | El <b>sistema de control interno</b> mejora de forma directa la <b>gestión logística</b> en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020.   | <u>Independiente.</u><br>X = Sistema de control interno<br>X1 = Ambiente de control<br>X2 = Evaluación de Riesgo<br>X3 = Actividades de Control<br>X4 = Información y Comunicación<br>X5= Supervisión | Enfoque de Investigación Cuantitativa<br><br>Método de Investigación Inductivo- Deductivo<br><br>Tipo de investigación Aplicada<br><br>Nivel de investigación Explicativa<br><br>Diseño de investigación Pre experimental<br>G O1 X → Y O2 |
| <b>Problemas específicos</b>  | <b>Objetivos específicos</b>   | <b>Hipótesis específicas</b>   |   |  |
| ¿Cómo el <b>ambiente de control</b> mejorará la <b>gestión logística</b> en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020?        | Precisar como el <b>ambiente de control</b> mejorara la <b>gestión logística</b> en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020            | Un buen <b>ambiente de control</b> mejora de forma directa la <b>gestión logística</b> en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020.     |   |  |
| ¿Cómo la <b>evaluación de riesgos</b> mejorará la <b>gestión logística</b> en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020?      | Precisar como la <b>evaluación de riesgos</b> mejorara la <b>gestión logística</b> en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020          | Una buena <b>evaluación de riesgos</b> mejora de forma directa la <b>gestión logística</b> en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020. | <u>Dependiente.</u><br>Y = Gestión Logística  |  |

G: Grupo muestral  
O1: Observación pre test  
O2: Observación post test  
X: Variable independiente  
Control interno  
Y: Variable dependiente:  
Gestión logística

¿Cómo las **actividades de control** mejorarán la **gestión logística** en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020?

Precisar como las **actividades de control** mejorara la **gestión logística** en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020

Una buena **actividad de control** mejora de forma directa la **gestión logística** en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020

¿Cómo la **evaluación de riesgo** mejorará la **gestión logística** en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020?

Precisar como la **evaluación de riesgos** mejorara la **gestión logística** en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020

Una buena **evaluación de riesgos** mejora de forma directa la **gestión logística** en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020

¿Cómo la **supervisión** mejorará la **gestión logística** en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020?

Precisar como la **supervisión** mejorara la **gestión logística** en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020

Una buena **supervisión** mejora de forma directa la **gestión logística** en la empresa Jerama Perú E.I.R.L-2020

Población:  
6 trabajadores del área logística de la empresa Jerama Perú E.I.R.L

Muestra:  
Censal:  
6 trabajadores del área logística de la empresa Jerama Perú E.I.R.L

Técnicas de recolección de datos: Encuesta

Instrumento: Cuestionario.

**Apéndice 02: Instrumentos de recolección de datos**



Universidad  
Continental

## CUESTIONARIO DE SISTEMA DE CONTROL Y GESTIÓN

### LOGÍSTICA EN LA EMPRESA JERAMA PERÚ E.I.R.L.-2020

**Objetivo:** Determinar como el Sistema de Control interno, mejora la gestión logística en la empresa Jerama Perú E.I.R.L.-2020.

**Confidencialidad:** La información proporcionada en el presente cuestionario será utilizada para fines académicos y su contenido será tratado en forma confidencial.

#### Información general

Edad : \_\_\_\_\_ Sexo : Masculino  Femenino

#### Instrucciones:

A continuación, por favor conteste las siguientes preguntas marcando con un aspa (x) en la alternativa que mejor exprese su opinión.

1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Indiferente, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo

|    | Control Interno  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1  | ¿Considera que las responsabilidades están bien asignadas?   |   |   |   |   |   |
| 2  | ¿La autoridad y sus funciones están bien establecidas y estructuradas?   |   |   |   |   |   |
| 3  | ¿Cree Ud. que el personal asignado al área logística es suficiente para realizar todos los procesos?                                       |   |   |   |   |   |
| 4  | ¿La información con la que cuenta la Entidad es integrada, confiable y oportuna para evaluar los riesgos?                                  |   |   |   |   |   |
| 5  | ¿De los riesgos identificados se ha previsto procedimientos a fin de superar los riesgos identificados?                                    |   |   |   |   |   |
| 6  | ¿Cuándo los riesgos no son superados se comunica al jefe de área?  |   |   |   |   |   |
| 7  | ¿Existen controles implementados en los principales procesos contables?  |   |   |   |   |   |
| 8  | ¿La adquisición incluyen actividades de control para asegurar que contraten los bienes y servicios requeridos?                             |   |   |   |   |   |
| 9  | ¿Los productos llegan en el tiempo y con las condiciones necesarias al consumidor?   |   |   |   |   |   |
| 10 | ¿Existen procedimientos para evaluar las actividades que realizan el personal del área logística?  |   |   |   |   |   |
| 11 | ¿La Dirección General recibe información analítica, financiera y operativa para tomar decisiones oportunamente?                            |   |   |   |   |   |
| 12 | ¿Los informes de auditoría externa son remitidos a todos los departamentos u oficinas, para su conocimiento y acciones correspondientes?   |   |   |   |   |   |
| 13 | ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación con su personal para difundir toda la información necesaria para cumplir con metas? |   |   |   |   |   |
| 14 | ¿Comunica las deficiencias encontradas de forma oportuna a los niveles facultados para usar medidas correctivas?                           |   |   |   |   |   |
| 15 | ¿Los procesos han mejorado cumpliendo las metas establecidas?  |   |   |   |   |   |
| 16 | ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en la gestión logística?                        |   |   |   |   |   |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 17 | ¿Consideras que la programación del cuadro de necesidades es de vital importancia para la Entidad?  |  |  |  |  |  |
| 18 | ¿Considera Ud. que si se realiza una buena programación del cuadro de necesidades se reduciría considerablemente el tiempo que demanda el proceso de adquisición? |  |  |  |  |  |
| 19 | ¿Considera Ud. que la empresa tiene documentos de gestión (directivas, reglamentos) que regulen las adquisiciones?  |  |  |  |  |  |
| 20 | ¿Los bienes que ingresan al almacén ingresan con toda la documentación que exige la normatividad?   |  |  |  |  |  |
| 21 | ¿Existen políticas internas establecidas que determinen la periodicidad o en el flujo el despacho de bienes y/o materiales del almacén?                           |  |  |  |  |  |
| 22 | ¿Se verifica que los documentos que sustentan las salidas de bienes o materiales cuenten con las firmas correspondientes?   |  |  |  |  |  |

**Gracias por su colaboración.**





Universidad  
Continental

### Ficha de Validación por Criterio de Experto

#### 1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: PÁNEZ LIZARGA MABEL LUISA
- 1.2. Grado académico / mención: CONTADOR PÚBLICO
- 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular: 70192582 / 954443093
- 1.4. Cargo e institución donde labora: Subgerente – Seguro Integral de Salud
- 1.5. Autor(es) del instrumento: BRIGGITE BLANCA PANEZ RAFAEL
- 1.6. Lugar y fecha: Huancayo, 04 de Junio de 2020

#### 2. Aspectos de la Evaluación

| Indicadores                   | Criterios  | Deficiente | Aceptable | Bueno     |
|-------------------------------|--|------------|-----------|-----------|
|                               |  | 1          | 3         | 5         |
| 1. Claridad                   | Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.                      |            |           | X         |
| 2. Objetividad                | El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables. |            |           | X         |
| 3. Actualidad                 | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.                          |            |           | X         |
| 4. Organización               | Presentación ordenada.   |            |           | X         |
| 5. Suficiencia                | Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.      |            |           | X         |
| 6. Pertinencia                | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.             |            |           | X         |
| 7. Consistencia               | Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.             |            |           | X         |
| 8. Coherencia                 | Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.                         |            |           | X         |
| 9. Metodología                | La estrategia responde al propósito de la investigación.                   |            |           | X         |
| 10. Aplicación                | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.                  |            |           | X         |
| <b>Conteo total de marcas</b> |  | <b>A</b>   | <b>B</b>  | <b>C</b>  |
|                               |  |            |           | <b>50</b> |

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = 5$$

**3. Opinión de aplicabilidad**

| Intervalo     | Categoría  |
|---------------|--|
| [0,20 – 0,40] | No válido, <input type="radio"/> reformular      |
| <0,41 – 0,60] | No válido, modificar <input type="radio"/>       |
| <0,61 – 0,80] | Válido, mejorar <input type="radio"/>            |
| <0,81 – 1,00] | Válido, aplicar <input checked="" type="radio"/> |

**4. Recomendaciones**

.....  
.....



Firma del Experto  
DNI. N° 70192582

### Apéndice 04: Evidencias

