



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA
MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN EL
SUPERMERCADO EL SUPER S.A.C SUCURSAL –
LAMBAYEQUE, 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor:

Bach. Custodio Mendoza Joel Giancarlos
<https://orcid.org/0000-0001-9990-4752>

Asesor:

Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
<https://orcid.org/0000-0001-7098-5755>

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2021

PAGINA DE APROBACIÓN DE TESIS

TITULO

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN
LOGÍSTICA EN EL SUPERMERCADO EL SUPER S.A.C SUCURSAL
– LAMBAYEQUE, 2020**

Joel Giancarlos Custodio Mendoza

AUTOR

Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco

PRESIDENTE DE JURADO

Mg. Ríos Cubas Martín Alexander

SECRETARIO DE JURADO

Mg. Chapoñan Ramírez Edgard

VOCAL DE JURADO

Mg. Zuñe Chero Limberg

ASESOR DE TESIS

DEDICATORÍA

A Dios y a mis padres. A Dios, por darme darme todos estos años de estudios los conocimientos y herramientas necesarias para utilizarlas en la transformación de una sociedad mejor, justa y más democrática. A mis padres, quienes han confiado y creído en mí sin vacilar teniendo la certeza que seré un líder y ejemplo para las generaciones venideras.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a cada maestro que me enseñó por compartir sus: experiencias profesionales, conocimientos técnicos y anécdotas de vida; confiando en mi capacidad para extraer de esos relatos la mejor utilidad y beneficio posible para los retos del mañana.

Asimismo, agradezco a todos los compañeros de aula los cuales tuvimos la dicha de conocernos y crear una amistad; y aquellos los cuales no tuvimos la oportunidad de entrelazar vínculos de amistad les agradezco igual porque aprendí de ellos cosas valiosas que tendré presente en mi vida profesional y personal.

Joel Giancarlos Custodio Mendoza¹

¹ Bachiller en administración, Escuela Académico Profesional de Contabilidad Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú. Email. custodiomj@crece.uss.edu.pe

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal aplicar un sistema de control interno para mejorar la gestión logística en el supermercado El Súper S.A.C sucursal – Lambayeque, 2020. Dicha materia de estudio fue de una perspectiva cuantitativa, con un paradigma de investigación aplicada y diseño pre experimental – transaccional. Se consideró la población de 15 trabajadores. Asimismo, se obtuvo una muestra a censal. De este modo se dispuso como instrumentos de recolección un cuestionario para los trabajadores y otro de revisión documental. Los principales resultados indican que la gestión logística fue mejorada en un 27% de efectividad, gracias a la aplicación creativa e innovadora de mecanismos de control interno los cuales resultaron ser eficientes. Se concluyó que los mecanismos de control interno aportados por el sistema de control son efectivos siempre y cuando se haga un correcto diagnóstico de la variable de estudio que permita identificar con precisión y exactitud en qué medida se encuentra. Por último, se recomienda que estos mecanismos de gestión en cuanto a control interno sean integrados en todos los departamentos de la organización.

Palabras Clave: Control interno, Gestión, Logística y Sistemas.

ABSTRACT

The main objective of this study was to apply an internal control system to improve logistics management in the supermarket El Súper SAC branch - Lambayeque, 2020. This study matter was from a quantitative perspective, with a paradigm of applied research and pre-experimental design. - transactional. The population of 15 workers was considered. Likewise, a census sample was obtained. Thus, a questionnaire for workers and a document review questionnaire were arranged as collection instruments. The main results indicate that logistics management was improved by 27% effectiveness, thanks to the creative and innovative application of internal control mechanisms, which turned out to be efficient. It was concluded that the internal control mechanisms provided by the control system are effective as long as a correct diagnosis is made of the study variable that allows identifying precisely and accurately to what extent it is found. Finally, it is recommended that these management mechanisms regarding internal control be integrated in all the departments of the organization

Keywords: Internal control, Management, Logistics and Systems.

INDICE

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO	ii
DEDICATORÍA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad Problemática.	12
1.2 Trabajos previos.....	15
1.3 Teorías Relacionadas al tema.	21
1.3.1 Gestión Logística.	21
1.3.2 Sistema de control interno.....	30
1.4 Formulación del Problema.....	35
1.5 Justificación e importancia del estudio.....	35
1.6 Hipótesis.	36
1.7 Objetivos.....	36
1.7.2 Objetivo General	36
1.7.3 Objetivo Específico	36
CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODO	37
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	37
2.2. Población y Muestra.....	37
2.3. Variables y Operacionalización.	38
2.4. Técnicas e instrumentos de medición de recolección de datos, validación y confiabilidad.....	44
2.5. Procedimientos para la recolección de datos.	45
2.6. Aspectos éticos.....	45
2.7 Criterios de rigor científico.	46
CAPITULO III: RESULTADOS	48
3.1. Tablas y figuras.....	48
3.2. Aporte científico.	98
3.2.1 Introducción	99
3.2.2 Fundamento.....	99
3.2.3 Objetivo.....	99

3.2.4 Desarrollo de controles internos para la mejora de la gestión logística....	99
3.3. Discusión de Resultados.....	105
CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	108
4.1. Conclusiones.....	109
4.2. Recomendaciones.....	109
REFERENCIAS.....	111
ANEXOS.....	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable Gestión Logística.	39
Tabla 2. Operacionalización del sistema de control interno.	43
Tabla 3. Población muestral.	38
Tabla 4. Validación de expertos.	45
Tabla 5. Gestión logística.	45
Tabla 6. Criterios éticos de la investigación.	46
Tabla 7. Criterios de rigor científico de la investigación.	46
Tabla 8. Sub - dimensión estratégica.	48
Tabla 9. Sub - dimensión operativa.	49
Tabla 10. Sub – dimensión táctica.	50
Tabla 11. Dimensión planeación.	51
Tabla 12. Sub – dimensión aprovisionar.	52
Tabla 13. Sub – dimensión compras.	53
Tabla 14. Dimensión de aprovisionamiento.	54
Tabla 15. Sub – dimensión de almacenaje.	55
Tabla 16. Sub – dimensión de lay – out.	56
Tabla 17. Dimensión de distribución.	57
Tabla 18. Sub – dimensión de stocks.	58
Tabla 19. Sub – dimensión de inventario.	59
Tabla 20. Dimensión de inventarios.	60
Tabla 21. Sub – dimensión de entrega del pedido.	61
Tabla 22. Sub – dimensión de plazo.	62
Tabla 23. Sub – dimensión de fiabilidad.	63
Tabla 24. Dimensión del servicio al cliente.	64
Tabla 25. Sub – dimensión de personas.	65
Tabla 26. Sub – dimensión de actividades.	66
Tabla 27. Sub -dimensión de datos.	67
Tabla 28. Sub –dimensiones de redes.	68
Tabla 29. Sub – dimensión de tecnologías.	69
Tabla 30. Dimensión de sistemas de la información.	70
Tabla 31. Diagnóstico de las dimensiones críticas de la gestión logística.	71
Tabla 32. Matriz de comunicación ascendente.	103
Tabla 33. Cronograma de la propuesta.	104
Tabla 34. Sub - dimensión estratégica.	72
Tabla 35. Sub - dimensión operativa.	73
Tabla 36. Sub – dimensión táctica.	74
Tabla 37. Dimensión planeación.	75
Tabla 38. Sub – dimensión aprovisionar.	76
Tabla 39. Sub – dimensión compras.	77
Tabla 40. Dimensión de aprovisionamiento.	78
Tabla 41. Sub – dimensión de almacenaje.	79

Tabla 42. Sub – dimensión de lay – out.	80
Tabla 43. Dimensión de distribución.....	81
Tabla 44. Sub – dimensión de stocks.	82
Tabla 45. Sub – dimensión de inventario.	83
Tabla 46. Dimensión inventarios.....	84
Tabla 47. Sub – dimensión de entrega del pedido.....	85
Tabla 48. Sub – dimensión de plazo.....	86
Tabla 49. Sub – dimensión de fiabilidad.	87
Tabla 50. Dimensión del servicio al cliente.	88
Tabla 51. Sub – dimensión de personas.	89
Tabla 52. Sub – dimensión de actividades	90
Tabla 53. Sub -dimensión de datos.....	91
Tabla 54. Sub –dimensiones de redes.....	92
Tabla 55. Sub – dimensión de tecnologías.	93
Tabla 56. Dimensión de sistemas de la información.	94
Tabla 57. Resultado general de las dimensiones críticas que mejoraron gracias a la propuesta de mejora.....	95
Tabla 58. Síntesis de resultados que evidencian el éxito de la propuesta.	95
Tabla 59. Prueba de normalidad con Kolmogorov-Smirnov.....	96
Tabla 60. Muestras emparejadas	96
Tabla 61. Correlaciones de muestras emparejadas.....	97
Tabla 62. Prueba de muestras emparejadas	97

ÍNDICE DE FIGURA

Tabla 1. Sub - dimensión estratégica.....	48
Tabla 2. Sub - dimensión operativa.....	49
Tabla 3. Sub – dimensión táctica.....	50
Tabla 4. Dimensión planeación.	51
Tabla 5. Sub – dimensión aprovisionar.	52
Tabla 6. Sub – dimensión compras.....	53
Tabla 7. Dimensión de aprovisionamiento.	54
Tabla 8. Sub – dimensión de almacenaje.	55
Tabla 9. Sub – dimensión de lay – out.	56
Tabla 10. Dimensión de distribución.....	57
Tabla 11. Sub – dimensión de stocks.	58
Tabla 12. Sub – dimensión de inventario.	59
Tabla 13. Dimensión de inventarios.	60
Tabla 14. Sub – dimensión de entrega del pedido.....	61
Tabla 15. Sub – dimensión de plazo.....	62
Tabla 16. Sub – dimensión de fiabilidad.	63
Tabla 17. Dimensión del servicio al cliente.	64
Tabla 18. Sub – dimensión de personas.	65
Tabla 19. Sub – dimensión de actividades.	66
Tabla 20. Sub -dimensión de datos.....	67
Tabla 21. Sub –dimensiones de redes.....	68
Tabla 22. Sub – dimensión de tecnologías.	69
Tabla 23. Dimensión de sistemas de la información.	70
Tabla 24. Sub - dimensión estratégica.....	72
Tabla 25. Sub - dimensión operativa.....	73
Tabla 26. Sub – dimensión táctica.....	74
Tabla 27. Dimensión planeación.	75
Tabla 28. Sub – dimensión aprovisionar.	76
Tabla 39. Sub – dimensión compras.....	77
Tabla 30. Dimensión de aprovisionamiento.	78
Tabla 31. Sub – dimensión de almacenaje.	79
Tabla 32. Sub – dimensión de lay – out.	80
Tabla 33. Dimensión de distribución.....	81
Tabla 34. Sub – dimensión de stocks.	82
Tabla 35. Sub – dimensión de inventario.	83
Tabla 36. Dimensión inventarios.....	84
Tabla 37. Sub – dimensión de entrega del pedido.	85
Tabla 38. Sub – dimensión de plazo.....	86
Tabla 39. Sub – dimensión de fiabilidad.	87
Tabla 40. Dimensión del servicio al cliente.	88
Tabla 41. Sub – dimensión de personas.	89
Tabla 42. Sub – dimensión de actividades	90
Tabla 43. Sub -dimensión de datos.....	91
Tabla 44. Sub –dimensiones de redes.....	92
Tabla 45. Sub – dimensión de tecnologías.	93
Tabla 46. Dimensión de sistemas de la información.	94

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.

El actual escenario de los negocios y sus reglas para lograr el éxito empresarial, es creado por las principales condiciones del nuevo mundo como: el incremento del desarme arenacelario, la globalización de las economías, la creciente innovación tecnológica, el alcance y acceso de internet a más personas y la transferencia de conocimiento e información en tiempo real; han hecho que el campo de la gestión logística evolucione y a la vez se desarrollen múltiples disciplinas profesionales como, la contabilidad siendo está indispensable para el registro: integral, oportuno y evaluativo de acuerdo a los criterios de ocurrencia, reveladas y presentadas en forma correcta, con la finalidad de custodiar los activos o elementos patrimoniales y; salvaguarda los registros y datos contables para la toma de decisiones gerenciales.

En este sentido, Giusti (2019) explica que en México: las empresas enfrentan problemas de logística muy serios tanto a nivel contable como operativo; los estudios realizados por McKinsey & Company rebelan que el 50% del total de gastos estan relacionados a la gestión del transporte y a la distribución, con énfasis en los últimos procesos de entrega a los clientes como: identificación y registros de los costos de transporte, seguimiento en la planeación de mapas de ruta, falta de controles internos en el desempeño de transportistas, entregas falladas, ausencia de software tecnológicos como Beetrack para el control (conductores en ruta), entre otros. Por otro lado, la alta rotación de conductores conducen a más problemas como: malos tratos a los clientes finales, falta de documentación completa de los despachos, tiempo inoportuno de entrega, falta de cumplimiento en las rutas asignadas, paradas inustificadas de las unidades de transporte, etc. Es importante señalar, que muchos problemas de logística también surgen por falta de indicadores de rendimientos (KPIS) sober las operaciones como: plazo de entregas, niveles se stock adecuados, cumplimientos de entregas, estado de los productos, número de despachos por repartidor y unidades de transporte, gestión de guías ingresadas, condiciones de pago, trazabilización de envíos, falla de productos por transporte, y entregas equivocadas.

Por otro lado, Fernández (2019) manifiesta que en Chile: las organizaciones y/o empresas, atraviezan problemas en la gestión logística como:

Pronósticos y evaluación contable del número de cargamentos de mercancías, información contable que sea oportuna y confiable en los gastos incurridos de origen – destino, ausencia de registros en identificación adelantada de cuellos de botella, integración de datos aislados a un solo sistema de información con medidas de controles internos tanto tecnológicos como operativos, validación y calidad de información contable, para la toma de decisiones financieras y no financieras. Asimismo, también existen grandes retos para la contabilidad y las operaciones logísticas de fármacos, alimentos refrigerados, productos inflamables los cuales desafían retos de planeación en temas puntuales de seguridad y ambiente para organizaciones de transporte, almacenaje y distribución.

Asimismo, Castro (2019), describe que en Colombia, las empresas tienen actualmente muchos problemas en la gestión logística y en especial en campos referidos a: falta de adopción de tecnologías, falta de desarrollo en el talento humano, desconocimiento estatal en reglamentación y normativa, generación de información, gestión de tercerización, innovación logística, entre otros. Sumando a ello la enorme brecha de la inversión pública referida a infraestructura. Sin embargo, cabe señalar que el principal problema en términos operativos está compuesto por el factor tecnológico la falta de: investigación, innovación y aplicación pone en evidencia; el nivel de conocimiento en tecnologías aplicadas que utilizan el total de empresas de este país: (14,5%) rastreo y seguimiento de pedidos; (13,4%) factura electrónica; (12,2%) Rastreo y seguimiento de vehículos; (7,9%) intercambio electrónico de datos EDI; (7,2%) captura con código de barras; (2,8%) sistema y/o aplicativos de gestión de bodegas – WMS; (2,4%) sistemas aplicativos de planificación de recursos empresariales – ERP; (2,1%) pronósticos y/o planeación de demanda; (1,4%) sistemas y/o aplicativos de administración de transporte – TMS; (1,1%) captura con identificación de radio frecuencia – RFID y (64,4%) empresas que no utilizan absolutamente ningún soporte tecnológico.

En este sentido, respecto a la realidad nacional PerúRetail (2018) manifestó que los problemas que enfrenta el Perú en cuanto a la gestión logística son: la deficiencia para enfocarse y desarrollar métricas funcionales, ausencia de liderazgo gerencial, falta de perfeccionamiento de procesos, adopción de nuevas tecnologías y estar atento a los nuevos cambios y tendencias tecnológicas. Sin embargo, especificando y profundizando en las problemáticas encontramos deficiencias en las organizaciones en cuanto a:

Deficiencia en la gestión de big data logística, incremento de la necesidad de utilizar herramientas de virtualización en la administración de datos, obstáculos para sincronizar la logística en el mercado multicanal (físico y virtual) y reducción de los ciclos de vida en los productos de todos los sectores. Por otro lado, también surgen nuevos problemas en cuanto al e-commerce como: la falta de automatización de los procesos, incorrecto manejo en las reglas y trámites de las operaciones, reducido espacio de almacenamiento y la carencia de estrategias definidas.

La presencia de tres grandes cadenas de supermercados en la ciudad de Chiclayo, siendo Supermercados Peruanos (Plaza Vea y Vivanda), Cencosud (Metro y Wong) y Grupo Falabella (Tottus) ha hecho que la competencia muestre al cliente que tan comprometidos están en satisfacerlos, desde la variedad de productos y/o servicios, la flexibilidad de precios, y las inmensas ventas cruzadas. Todo esto ha incrementado la competitividad de este sector a tal punto que el ingreso de nuevos actores es cada vez más difícil o casi imposible de sostenerse. Sin embargo, los supermercados “El Super” fue uno de los primeros en la ciudad de Chiclayo, teniendo presencia actualmente en los distritos de Chiclayo, Pimentel, José Leonardo Ortiz, Lambayeque y Ferreñafe. Sin embargo, enfrentan ahora problemas muy serios que le han traído como consecuencia que sus fieles clientes los abandonen por las cadenas de supermercados antes mencionados.

Dichos problemas que enfrentan en especial la sucursal de Lambayeque son: falta de políticas en hechos económicos logísticos previamente registradas de forma integral, carencia de una evaluación oportuna y correcta en cuanto a criterios contables de mercancías, falta de ocurrencia y pertinencia en informes contables presentados de forma concreta, falta de fiscalización en los activos o elementos patrimoniales, falta de estudio y análisis en el rastreo de costos imputables en operaciones como transporte, distribución y manipulación de mercancías, ausencia de software tecnológicos para el control y verificación de información, falta de documentación completa de los despachos, tiempo inoportuno de entrega, falta de registros sobre indicadores de rendimientos (KPIs) en operaciones como: plazo de entregas, niveles de stock adecuados, cumplimiento de entregas, estado de los productos, gestión de guías ingresadas, condiciones de pago, falla de productos por transporte; falta de integración de datos aislados en un solo sistema de información con medidas de controles internos tanto tecnológicos como operativos, falta

de validación en el proceso contable y falta de documentación contable en el proceso logístico.

1.2 Trabajos previos.

Internacional

Calzado (2020) en su tesis: *“La. gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos”*. Universidad de Cuba. La metodología fue: cuantitativa – descriptiva no experimental. Tuvo como objetivo: analizar las insuficiencias que presenta la gestión logística de almacenes de un operador logístico. La hipótesis fue: la propuesta de un procedimiento para la gestión logística de almacenes, contribuirá mediante la formulación de acciones a elevar el nivel de servicio al cliente y mejorar el proceso de toma de decisiones del operador logístico. Conclusión: la propuesta elevó el nivel de servicio al cliente y mejoró el proceso de toma de decisiones. Además, existe un almacenamiento selectivo con acceso directo a las cargas unitarizadas, insatisfacción por parte de los clientes y utilización inadecuada de la tecnología de almacenamiento. Por último, el crecimiento del soporte tecnológico requiere de una metodología de gestión que permita la planificación y organización de los almacenes a partir del volumen de los productos, y realizar el control.

Rodríguez (2020) en su tesis: *“Fortalecimiento del sistema de control interno en la E.S.E "Hospital regional del Magdalena Medio": Enfoque Coso”*. Universidad EAN. Su metodología de estudio fue: cuantitativo – descriptivo, no experimental. La técnica utilizada fue la encuesta e instrumento cuestionario. La población de estudio estuvo conformada por 80 colaboradores obteniendo una muestra de 52 personas. Resultados: se obtuvo que los factores más relevantes del sistema COSO son ambientes de control (9.69%), evaluación de riesgos (8,64%) y actividades de control (6,75%). Conclusiones: el sistema de control de la organización se encuentra en un nivel de cumplimiento parcial. Además, el cumplimiento de los principios COSO se registra como bajo o nulo, teniendo en cuenta que existen 25 puntos clave. Por último, existe un gran compromiso de trabajo por parte de la dirección a pesar de tener las deficiencias en su sistema.

Bravo y Jofré (2019) en su tesis: *“Control interno y manual de procedimientos Minimarket Top – Ten”*. Universidad de Concepción. Su metodología de estudio fue: cualitativo con enfoque descriptivo – no experimental trasversal. La población de estudio

estuvo conformada por todas las áreas de la organización. Las técnicas que se emplearon fueron: análisis documental y observación.

Tuvo como objetivo: realizar un control interno al “MINIMARKET TOP-TEN” conocer su funcionamiento interno y con esto poder crear un manual de procedimientos el cual se pueda implementar y servir de apoyo al minimarket. Concluyó: las operaciones de toda la organización deben de estar acompañada con su debida documentación para tener la verificación y respaldo. Además, se hizo énfasis en la realización de manuales de procedimientos para estandarizar y dar uniformidad a las actividades ejecutadas. Por último, se hizo la reducción de dobles funcionalidades y actividades que no agregaban valor a la empresa.

Hernández (2019) su tesis: *“Control interno del sistema de inventario en los establecimientos tipo supermercado del municipio Valeria estado Trujillo”*. Universidad de Andres Bello. Su metodología de estudio fue descriptiva con un diseño no experimental transversal. Conto con una población de 24 establecimientos y una muestra conformada por 9 de ellos. La técnica utilizada fue encuesta con documento de medición cuestionario. Tuvo como objetivo principal el control interno del sistema de inventario en los establecimientos tipo supermercado del municipio Valeria estado Trujillo. Concluyó: las organizaciones tienen procedimientos de control definidas por cada cargo para el cumplimiento de la misma, sin embargo, tiene fallas en cuanto a descripción documentada de sus limitaciones, responsabilidades y deberes del puesto ejercido. Asimismo, se evidencio que las empresas cuentan con sistemas de información adecuados, pero carecen de mecanismos y medios eficientes para que dichos sistemas alcancen el nivel de excelencia mediante una adecuada planeación de medios. Por último, es preciso señalar que se debe de seguir en el trabajo de mejora continua respecto a los sistemas de control basado en la evidencia documentada y el cruce de información registral y contable por área.

Jiménez y Fernández (2017) en su tesis: *“Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J &F”*. Pontificia Universidad Javeriana Cali. Su metodología de estudio fue de enfoque cuantitativo descriptivo con diseño no experimental transversal. La técnica utilizada fue entrevista con documento de medición guía d entrevista. Tuvo como objetivo fue diseñar los procedimientos de control interno para la gestión e inventarios de la comercialización J&F.

Concluyó: la organización hace uso de un control de inventario informal fundamentado en la experiencia de sus colaboradores, el cual no aplican modelo y políticas de inventario por falta de saberes técnicos en sus procedimientos.

Asimismo, no existen procesos y sistematización de datos por falta de planeación y liderazgo en los mismos. Además, se caracterizó la forma en cómo se aplican las experiencias de trabajo para poder de esta manera ofrecer un método idóneo para su nivel de trabajo. Por último, la validación del diseño de control interno para la mejora de la gestión de inventario estuvo bajo la guía y la experiencia de expertos en el campo, la gerencia central y la observación exhaustiva de las teorías.

Nacional

Mendoza (2020) en su tesis: *“Implementación del sistema de control interno en la gestión administrativa de las unidades ejecutoras del ministerio del interior en el sur del Perú”*. Ministerio del Interior en el Sur del Perú. La metodología de estudio fue: aplicativa – experimental. La población de estudio estuvo conformada por: la región policial de Puno, Cuzco y Arequipa. La técnica utilizada fue: análisis documental en normativa vigente. Tuvo como objetivo determinar la implementación del Sistema de Control Interno en la gestión administrativa de las unidades ejecutoras del Ministerio del Interior en el sur del Perú. Resultados: la implementación del control interno se llevó con eficiencia debido a que se cumplió la implementación de los ejes del Sistema de Control Interno.

Neyra (2018) en su tesis: *“Análisis del control interno en el área de logística en la empresa Masedi, Lima - 2016”*. Universidad Cesar Vallejo. Su metodología de estudio tuvo un enfoque cuantitativo con diseño no experimental de tipo sustantiva y descriptivo. Conto con una población censal de 45 colaboradores. La técnica utilizada fue encuesta, con documento de medición de cuestionario. Tuvo como objetivo principal determinar el nivel del control interno apreciado con los colaboradores del departamento de logística en la organización Madesi. Concluyó: el 31% de colaboradores afirman que existe un control interno eficiente, 47% declararon un nivel regular y 22% un nivel deficiente. Asimismo, un 33% de colaboradores afirmaron que la empresa evalúa los riesgos con eficiencia, 45% afirma un nivel regular y 22% un nivel deficiente. Por último, el 29% de los colaboradores dan fe que respecto a la información y comunicación es eficiente, 56% tiene nivel regular y 15% está en nivel deficiente.

Ramirez y Sánchez (2018) en su tesis: “*Implementación de un Sistema de Control Interno y su efecto en los inventarios de la empresa HDI SAC.*”. Universidad Tecnológica del Perú.

Su metodología de estudio fue con enfoque cuantitativo no experimental con diseño transversal. Conto con una población de todos los trabajadores de la empresa y la muestra fue de cuatro colaboradores ejecutivos. La técnica utilizada fue la encuesta con documento de medición cuestionario. Tuvo como objetivo principal fue determinar cuál es el efecto de la implementación de un sistema de control interno en los inventarios de la empresa HDI SAC. Concluyó: la implementación ha sido exitosa y beneficiosa permitiendo una estructura organizacional más acorde al negocio y una posición financiera e imagen pública positiva. Además, la implementación es altamente significativa en la rentabilidad de la empresa. Por último, el contexto del control interno de los inventarios es apropiada tomando en cuenta los siguientes componentes: arquitectura de la organización, especialización de la labor, recomendación de responsabilidad, filosofía de dirección y compromiso, por lo tanto, un efectivo control interno es más fuerte y eficiente al momento de contraponer riesgos y lograr objetivos.

Goyzueta (2018) en su tesis: “*Análisis de la gestión logística de la empresa de transporte Elio S.AC para la formualación de una propuesta de mejora*”. Universidad Tecnológica Perú. Su metodología de estudio fue: descriptivo explicativo – no experimental. La técnica utilizada fue: entrevista, observación y chek list. Tuvo como objetivo principal analizar la gestión logística de la organiziación. Los resultados fueron: los factores críticos en la gestión logística son los procedimientos, el potencial humano, la calidad del servicio y el sistema documentario. Concluyó: la organización no tiene un procedimiento adecuado de compras debido a que carece de manuales de selección, evaluación y reevaluación de proveedores. Asimismo, no hay un proceso efectivo de almacenamiento y despacho. Por último, existen grandes brechas en cuanto a la infraestructura pertinente para las operaciones.

Avaloz (2017) en su tesis: “*Caracterización del control interno en la logística de las empresas de servicios del Perú: caso empresa "Proalimentos Liber SAS" - Lima 2016.*”. Universidad Los Ángeles de Chimbote. Su metodología de estudio fue: no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental. La técnica utilizada fue revisión bibliográfica documental y entrevista, con documento de medición fichas bibliográficas y cuestionario

de entrevista. Tuvo como objetivo principal determinar y describir las particularidades del control en el interior de la organización de servicios del Perú y en la empresa Pro-alimentos Líber SAS.

Concluyó: la organización define su rentabilidad con fundamento en la logística, por ello debe sostener una arquitectura sólida en las funciones, gestionar su distribución, mecanismos de gestión de aprovisionamiento, efectiva comunicación en clientes y proveedores y en el interior de la misma, manejo disciplinado en almacenes y un buen funcionamiento en administración. Por último, la empresa no conoce como determinar sus riesgos y plantear acciones correctivas que conlleve a reducir los gastos o mermas en su gestión.

Local

Quispe (2020) en su tesis: “ *Propuesta de sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañon S.R.L*” Universidad Señor de Sipán. metodología de estudio fue: descriptiva – propositivo y el diseño es no experimental. La población de 66 colaboradores y la muestra de 11 trabajadores. La técnica utilizada fue: observación, análisis documental, entrevista y encuesta. Tuvo como objetivo proponer un sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación. Concluyó: el sistema de control interno actual esta en un 73% de eficiencia por lo que le falta hacer mejores relevantes. Además, tiene un 82% de funcionalidad quedando brechas por mejorar. Asimismo, 91% es eficiente en cumplir con las normas de facturación.

Celis (2019) en su tesis: “ *Propuesta de sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa de la empresa Cabanillas y Flores ingenieros S.A.C*”. La metodología de estudio fue: propositivo - no experimental. La población fue de 4 persona y realizó censo. La técnica utilizada fue: observación, entrevista y recopilación documentaria. Tuvo como objetivo proponer un Sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa de la empresa Cabanillas y Flores Ingenieros. Concluyó: la organización cuenta con deficiencias en su estructura orgánica, funcional y documental; no tiene manuales de políticas, funciones y procedimientos. Asimismo, se aplico el modelo COSO para reducir las brechas encontradas evidenciando resultados positivos y alentadores. Por último, se implementó una nueva filosofía de trabajo basado en

seguimiento y control a sus procedimientos desde la perspectiva de la comunicación efectiva.

Sánchez (2019) en su tesis: "*Control interno de la administración patrimonial para mejorar la gestión logística en la UGEL Ferreñafe año 2017*". Universidad Señor de Sipán.

Su metodología de estudio fue correlacionar descriptiva con diseño no experimental transaccional. Conto con una población de 90 colaboradores y la muestra de 25 trabajadores. La técnica utilizada fue entrevista y encuesta con documento de medición guía de entrevista y cuestionario. Tuvo como objetivo principal fue ofrecer un control interno de la administración patrimonial para hacer mejor y de manera significativa la administración logística d la UGEL Ferreñafe en el periodo 2017. Concluyó: la evaluación de la gestión logística dio como resultado muchas debilidades respecto a la información real que se comparte entre las áreas relacionadas para los procesos, falta de coordinación operativa y deficiencia de control en los inventarios respecto a registros y documentación que evidencien la gestión de los mismos. Por último, los procesos de control interno en el sector público son necesarios y significativos para optimizar de forma efectiva las funciones de la unidad de logística, en las contrataciones, que engloba los procedimientos y políticas determinadas por la ley de normas y contratos, las cuales no se aplican idóneamente por lo que los objetivos no se cumplen.

Alarcón (2019) en su tesis: "*Evaluación de la implementación del sistema de control interno y sus efectos en los procesos operativos de la municipalidad distrital de Sókota 2017 - 2018*". Universidad Santo Toribio de Morovejo. Su metodología de estudio fue aplicativa con enfoque mixto y diseño descriptivo no experimental. Conto con una población conformada por las evidencias de la Municipalidad Distrital de Sókota y la muestra estuvo conformada por procesos operativos de la municipalidad en estudio. La técnica utilizada fue encuesta, observación y revisión documental con documentos de medición cuestionario, ficha de observación y ficha documental. Tuvo como objetivo principal evaluar la ejecución del sistema de control interno y determinar sus incidencias en los procedimientos operativos, así como proponer medidas correctivas. Concluyó: el área de logística se obtuvo evidencia que no se elaboran cotizaciones para compras, no existe un almacenamiento adecuado, existe una falta de controles de ingreso y salida de bienes. Asimismo, no están definidas las funciones y responsabilidades del personal. Por

último, en el área de tesorería no se realiza realizan arqueos de caja, falta gestión de archivo y no hay medidas restrictivas suficientes en la gestión del efectivo. Por último, en el área de recursos humanos faltan procedimientos para la selección del personal idóneo.

Espinoza (2018) en su tesis: *“Control interno para mejorar la eficiencia en el área de logística de la empresa textil bustamante, Jáen 2017”*. Universidad Señor de Sipán.

Su metodología de estudio fue cuantitativa, descriptiva y propositiva. Conto con una población de cinco trabajadores y la muestra fue censal. La hipótesis que se pretendió probar fue: proponer un control interno para mejorar la eficiencia en el área de logística de la organización textil Bustamante. La técnica utilizada fue análisis documental y encuesta con documento de medición revisión documental y cuestionario. Tuvo como objetivo principal proponer un control interno para mejorar la eficiencia en el área de logística en la organización textil Bustamante. Concluyó: la propuesta de un control interno es urgente, viable y prioritaria por las razones del desorden, arbitrariedad y la improvisación que padece la organización. Asimismo, existen muchos procedimientos ejecutados de forma empírica el cual necesitan procedimientos documentados, protocolos y políticas de operación. Además, la propuesta de control interno da como garantía la mejora de la eficiencia operativa y administrativa de la organización. Por último, la validación de la propuesta siguió este proceso: desarrollo de acuerdo al marco teórico, opiniones de expertos, guía docente y revisión de la gerencia general.

1.3 Teorías Relacionadas al tema.

1.3.1 Gestión Logística.

1.3.1.1 Definición.

De acuerdo con, García (2017), define a la logística como: “El abastecimiento, transporte y distribución de los bienes de mercado. Considerandola como una función externa a la fabricación primaria de un producto con el propósitos de llevarlos al cliente con el menor tiempo y costo posible” (p. 1). Por otro lado, para Lamb y McDaniel citados en Castellanos (2015) define a la gestión logística como: “El proceso de gestionar de forma estratégica el flujo y almacenamiento efectivo de: materias primas, existencias en proceso y bienes terminados desde el origen del producto hasta las manos del cliente” (p. 2). Por último, Arbones (1990) define a la gestión de la logística como: “control del flujo” más combinación de mercancías + información en todo lo largo de la cadena de suministro (p. 20).

1.3.1.2 Objetivos

Castellano (2015) el objetivo principal de la gestión logística es: “Colocar los productos idóneos en la ubicación correcta, en el momento y circunstancia precisa y en las condiciones y exigencias deseadas, con el propósito de contribuir a la rentabilidad de la organización” (p. 6).

Sin embargo, también existen objetivos específicos que apoyan al logro de este objetivo general algunos son:

- a) Reducir la brecha de tiempo y distancia entre la producción, los mercados y el cliente.
- b) Mejorar la competitividad empresarial generando factores diferenciales con otros rivales los cuales le otorgan ventaja sobre estos.
- c) Incrementar la rentabilidad empresarial, al estudiar analíticamente cada proceso de la gestión logística: equilibrando el costo y calidad de cada acción en beneficio del cliente.

1.3.1.3 Importancia

Castellano (2015) manifiesta que la importancia de la logística radica en la mejora del servicio al cliente y para ello es crucial optimizar los procesos de mercadeo y transporte con el menor costo. Algunas actividades importantes de la gestión logística radican en las siguientes:

- a) Aumenta la productividad de las líneas de producción.
- b) Incrementa la eficiencia en mejores niveles de producción.
- c) Reduce al máximo el total de inventarios mediante la alta rotación oportuna, disponible y fiable.
- d) Desarrolla sistemas integrados de información y comunicación.
- e) Aumenta la competitividad empresarial.
- f) Mejora los índices y ratios de rentabilidad.
- g) Promueve la innovación mediante los círculos de calidad.
- h) Maximiza los recursos financieros y no financieros de la organización en coordinación con otros departamentos.

1.3.1.4 Funciones

Castellano (2015) explica que las funciones de la logística se basan en la administración de los flujos de materias primas, productos en procesos y productos

terminados teniendo en siempre la visión de eficacia de los recursos tanto financieros y no financieros, además de los bienes disponibles para sus fines como: transportes, almacén, subcontratistas, etc. Algunas funciones específicas son:

- a) Planificación, ejecución y control del flujo de productos e información en todo lo largo de la cadena logística.
- b) Gestión de compras y aprovisionamiento teniendo como ejes centrales el cálculo de la demanda del mercado y de las exigencias de la empresa; además de la administración de proveedores teniendo en cuenta los criterios de: calidad, precio y capacidad d respuesta.
- c) Gestión de distribución de productos desde el proceso de almacenaje que concierne a la recepción, almacenes y expedición hasta la prevención del lay – out efectivo.
- d) Gestión de almacenamiento: materias primas, productos en proceso y terminados.
- e) Gestión del stock e inventarios según su rotación, cobertura y margen de seguridad para evitar productos absolutos, duplicidad de tareas, ineficiencia de tiempo y calidad de servicio.
- f) Optimización del servicio del cliente mediante la disponibilidad, el plazo y la fiabilidad del envío correcto de productos.
- g) Gestión de la información y de los sistemas integrados por la organización.
- h) Protocolos de manipulación de materiales y productos para la distribución optima de entrega sin daño.

1.3.1.5 Tipos de logística

Logística integral, de acuerdo con Anaya (2015) define a la gestión de logística integral como: La acción de controlar el flujo de materiales desde el origen del proveedor hasta la entrega en el punto de venta, de acuerdo con las exigencias del cliente y los requerimientos de: máxima rapidez y mínimos costos.

Logística del comercio internacional, según Castellano (2015) define a la logística comercial internacional como el estudio, análisis y determinación de los flujos de materiales, producción, distribución e información. Con el objetivo de ajustar la oferta de la compañía a la demanda del mercado en condiciones óptimas de calidad.

Logística inversa, explicado por Balli (2009), define como la gestión que comprende la recolección, desensamblaje y proceso de materiales, productos usados y/o

partes, para reutilizarlos o reducirlo tanto materiales y productos (...) causados por la actividades operativas con la finalidad de garantizar y asegurar una recuperación ecológica sostenida.

Logística pública, en palabras de Velázquez (2016), define a la logística pública como:

El acopio de relaciones de: objetivos, políticas, normas, procedimientos, facultades y procesos técnicos, con el rigor de alcanzar una administración efectiva de los métodos de la central de compras públicas para los entes del estado.

1.3.1.6 Dimensión de la gestión logística

Anaya (2015) describe con precisión las dimensiones de la gestión logística con alto nivel de detalle. Por ello, la hemos seleccionado en esta investigación como referente para nuestra variable dependiente.

a) Gestión de planeación: esta conformado por tres niveles logísticos.

Nivel Estratégico: la planeación estratégica esta supeditada al plan de marketing quien es el responsable de definir los horizontes de mediano y largo plazo toda la gama de productos a comercializar y participar de acuerdo a los target donde se dirijan, conociendo con antelación las inversiones. Es aquí donde la logística entra con su propia planeación en cuanto a definir: cantidad de materiales para la fábrica, número de almacenes, cantidad de unidades de flota de transporte, etc. Señando ampliaciones o modificación de los existentes para lograr las capacidades requeridas. Algunos indicadores a tomar en cuenta son: fábricas y almacenes requeridos, tipo de tecnología, nivel de producción, stocks normativos en almacenes, localización de fábricas y almacenes, asignación de almacenes a punto de suministros, asignación de la demanda de almacenes, modo de transporte y tipo de transporte, tipo de packing.

Nivel operativo: si lo estratégico definir y disponer de recursos necesarios a largo plazo lo operativo debe de asegurar las operaciones teniendo en cuenta riesgos, incertidumbres y prevención en amenazas o imprevistos.

Asimismo, los indicadores a tener en cuenta son: programas de aprovisionamiento y distribución, asignación de carga de vehículos y transportistas, programación de rutas de reparto, control operativo de flujo de productos, manejo de existencias, programación de espera de pedido.

Nivel táctico: tiene como principio hacer realidad y ejecutar los recursos dispuestos para ello se debe de medir en términos de meses (periodo de instalación, adiestramiento,, etc). Algunos indicadores son: equipos de fabricación y mantenimiento, diseño de almacenes, volumen de expediciones, dimensionar flota de transporte, política de distribución y volumen y naturaleza de inventarios y sus ubicaciones tácticas.

b) Gestión de aprovisionamiento

Los términos de aprovisionamiento y compras son indistintos, es decir, el primero es mucho más grande que el segundo, pues lo incluye en su campo de acción:

Aprovisionar: se refiere a poner en disposición de la organización todos los productos y/o servicios exteriores que son prioritarios para la operatividad de la empresa. Es indispensable tener en cuenta las siguientes actividades claves: prever necesidades, planificar tiempo y describir los productos en términos cuantitativos y cualitativos.

Compras: esta dimensión del aprovisionamiento es una función más restringida que se delimita a adquirir aquellos servicios y bienes que la empresa necesita, para garantizar el abastecimiento de las cantidades requeridas en conceptos de: precio, calidad y tiempo. Tiene componentes claves como: Buscar en el mercado los mejores productos y/o servicios en términos de precio, calidad y responsabilidad del proveedor; gestión de adquisición, administración de recepción en las demandas y la gestión de pago mediante múltiples medios tanto electrónicos como físicos. Cabe señalar que las compras responden a las preguntas: ¿Qué productos hay que reponer?, ¿Qué cantidades hay que comprar o adquirir?, ¿Cuándo hay que efectuar el pedido? Y ¿Dónde hay que situar el producto? En resumen responde al qué, cuánto, cuándo y dónde. Por último, los indicadores respecto a las compras podrían describirse como aquellas actividades claves que se realizan en su campo: Estudio de las fuentes de suministro esto se refiere al análisis del mercado; selección y elección de proveedores; control de especificaciones Calidad requeridos, picking u otros requeridos de los departamentos tanto técnicos como comerciales; administrar precios para conseguir economías de escalas; gestión de plazos y condiciones de entrega, para lograr la fiabilidad, flexibilidad y reducción de lead – times de aprovisionamientos; seguimiento de acuerdos y condiciones establecidas con los proveedores; y gestión de los productos obsoletos y sobrantes.

Mención de las funciones principales de compras:

Evaluación y clasificación de proveedores (capacidad de respuesta), mantenimiento de archivo (particularidades técnicas, códigos de identificación, suministradores, precio y condiciones de pago y entrega), negociación continua en previsiones y calificación de proveedores (plazos de entrega, picking, calidad y precios), previsión de compras técnicas (económicas y financieras), planificación de pedidos (artículo y proveedor según volumen y lanzamiento previstos), Solventar conflictos de recepción e productos, análisis de variabilidad de calidad, precio y entrega.

Proceso de control lead – time en aprovisionamiento:

Es un proceso que su forma más básica se traduce en la efectividad de control lead – time (rapidez en el flujo de materiales desde su necesidad de compra hasta la disponibilidad en las operaciones), es decir, se da en el orden siguiente: cálculo de la necesidad de material, diligencia de pedidos al proveedor, término de entrega del proveedor, recepción y controles de calidad del encargo, ubicación física de los materiales en la estantería del almacén, registro y documentación digital en el sistema informático de la empresa y disponibilidad de los materiales a la administración operativa para su uso.

c) Gestión de distribución

La distribución tiene dos pilares que son el almacenaje y la distribución física:

Almacén:

Son espacios planificados para la ubicación y manipulación eficientes de materiales y mercancías, a través de: maximizar el espacio de los almacenes, minimizar las operaciones y eliminar los costes innecesarios.

La principal finalidad de la gestión de almacenes es aportar en la mejora de la cadena de servicio, evitando colas de esperas y retrasos con el objetivo que el tiempo total del proceso sea efectivo y a la vez reduciendo los costos operativos. Asimismo, los almacenes deben de ser vistos como ejes de producción los cuales están involucrados en múltiples.

Por último, es necesario señalar que los almacenes tienen como función principal la tendencia de stock, mientras que los centros de distribución facilitan el tránsito de productos desde la recogida hasta los clientes finales. Los procesos relacionados respecto al almacén son:

Recepción de productos: comprenden elementos de entrada con un proceso en concreto. Los cuales detallaremos a continuación: descarga de camiones, control de

recepción en cantidad y calidad, adecuación de productos (paletización, etiquetado, etc.) y ubicación de productos.

Almacenamiento de mercancías y materiales: custodia y examinación de productos en condiciones eficientes para su identificación, selección, conservación y control.

Expedición de productos: comprenden elementos de salida, es decir, recogida de productos y preparación de los mismos de acuerdo a los requerimientos del cliente según las ordenes de pedido.

Lay – out: se refiere a la superficie donde se encuentra las operaciones de movimiento y estaticas de mercaderías, es decir, es la parte técnica más importante en el diseño de un almacén, y la realmente condiciona su correcto funcionamiento de acuerdo a cuatro áreas básicas: almacenaje (depende de técnicas de almacenamiento, niveles de ubicación y dimensiones de pasillos y corredores), manipulación (espacio reservado para clasificación, prepración de ordenes y otros controles como pesaje, retractiles de pallets, etc), carga y descarga de unidades de transporte (diseño de muelles holgados y flexibles; y espacios amplios), servicios interno (oficinas, archivo, botiquín,etc.) y externo (puestos de vigilancia, parking, etc).

d) Gestión de inventarios

Stocks

Existe una diferenciación sustancial en cuanto a los conceptos de inventarios y existencias y stocks, pues su escrutineo permitira comprender mejor este tema antes de pasar a cuestiones más técnicas. Por lo tanto, los inventarios son toda acumulación de mercancías (bienes) que se encuentran en toda la cadena logística. Por otro lado, las existencias hace referencia a una determinada cantidad disponible en almacén del referido stock. Por último, el stock se refiere a toda mercancía anticipadamente prevista para una demanda calculada con perspectiva de entrega inmediata de pedidos. En este sentido, la gestión de stock constituye un pilar fundamental en las nuevas tendencias logísticas.

Los objetivos que perciguen la gestión de stocks son: la capacidad de respuesta para atender el mercado, perciguiendo altos grados de servicio. Asimismo, ,inimizar las inversiones de capital circulante sin afectar al grado de servicio. Por último, maximización de la rentabilidad por las inversiones del stocks. Por otra parte, la mejora de las gestión del

stocks es la que percigue incrementar el índice del ROI = [(ingreso-costo)/inversiones]. Algunos indicadores son:

Rotación: se refiere al stocks en el promedio de veces que un producto se renueva en el almacén al cabo de un año. Rotación = [(venta anual/stock promedio)].

Cobertura: número de días que podemos atender la venta prevista. Cobertura = [(factor tiempo)/Índice de rotación]. **Norma de Stocks:** se refiere al nivel de stocks en promedio que debe detener una empresa para dar un nivel de servicio exitoso desde la perspectiva de ventas totales, su objetivo es dar rapidez y fiabilidad para ofrecer un alto servicio al cliente. Norma de Stocks = [(stock norm/demanda anual) * 365] = días de venta. **Stock de seguridad:** hace mención al adicional de stock para cubrir contingencias de una demanda real superior al del promedio estadístico determinado a la previsión de ventas en el periodo de reposición. Stock seguridad = $\sqrt{\text{Total de almacenes}}$.

Inventario

Pau y Navascués (2001), es el conjunto de mercancías previamente planeadas y organizadas mediante un monitoreo y control de información que vela por el cumplimiento del plan de inventarios. Los índices de este son: desfase de inventario (importe que constituye los ajustes que se deban de efectuar a derivación del inventario, indica es desfase real en valores monetarios ubicados al realizar el inventario): errores del inventario (importe total que constituye los ajustes de stock realizados, es decir, muestra las diferencias halladas en valor monetario, porcentaje o unidades respecto al stocks realizado; avances del inventario (referencias inventariadas * (100/referencias a inventariar en %) y representatividad del inventario (referencias contadas/referencias en stock en %), valor contado/valor total en %.

e) Gestión del servicio al cliente

El servicio al cliente constituye la razón de ser de la excelencia operativa, es decir, buscamos la satisfacción del mismo mediante una serie de acciones planeadas que encuentren el equilibrio entre el beneficio de la empresa y el mercado como mediante acciones en concreto como:

Información detallada y oportuna, producto deseado y son sentido de urgencia, maxima calidad esperada, plazo de entrega en menor tiempo posible, condiciones de venta agradable para el cliente, garantía de los productos adquiridos, servicio efectivo de posventa. Sin embargo, en logística la excelencia del servicio estpa delimitado por: rapidez

de envió, fiabilidad de entrega, información unívoca, flexibilidad ante necesidades del cliente, calidad de la entrega, pedidos urgentes y no stock out. En este apartado solo utilizaremos tres indicadores:

Entrega completa del pedido: es la disponibilidad inmediata del producto, su fórmula es: $\% \text{ grado de servicio} = [\text{demanda atendida} / \text{demanda aprobada o volumen total de unidades pedidas por los clientes en un periodo}] * 100$.

Plazo de entrega del producto: es el tiempo invertido desde que el producto lo solicita el cliente hasta que llega a su poder. Lo medimos mediante la rapidez, a través del proceso de recogida del producto, tramitación burocrática, tramitación en el almacén y transporte.

Fiabilidad: es la promesa de cumplir en una fecha y tiempo prometido (cumplimiento de fechas)

f) **Gestión de los sistemas de información**

Es necesario explicar que la presente dimensión expuesta se creyó más conveniente citar a autores más experimentados en gestión de sistemas de información. Sin embargo, el autor anterior manifestó algunos comentarios relevantes que dieron luces para guiar nuestra investigación hacia los expertos del tema. Por esta razón, nos basaremos en ellos para su estudio.

Según, Whitten, Bentley y Barlow citados en Gómez y Suárez (2009) explican que existe un: “modelo basado en cinco bloques elementales para definir la gestión en sistemas de la información: personas, actividades, datos, redes y tecnología” (p. 39).

Personas: compuesta por propietarios del sistema (patrocinadores del software), usuarios o colaboradores (directivos, jefes y colaboradores en general) y los que implementan los sistemas (técnicos).

Datos: se refiere a la materia prima para crear la información el cual debe ser adecuadamente capturada (automática o manual) y el momento (tiempo real o histórico).

Actividades: se refiere a todas aquellas actividades que componen los procesos y las tareas que se hacen en el proceso para la obtención de datos y la generación de información que da soporte a las actividades.

Redes: se refiere como se descentralizan y distribuyen tanto: las personas, datos y actividades en las áreas clave de la empresa para comprender como se comunican y coordinan.

Tecnología: hace mención al hardware y software que apoyan a la gestión de las TIC.

1.3.1.7 Indicadores logísticos

Anaya (2015) la definición de los indicadores logísticos inicia con la determinación de objetivos a nivel empresarial, después se buscaran aspectos concretos a mejorar para lograr dichos objetivos como: flexibilidad industrial, grado de servicio al cliente, fiabilidad de suministros, reducción de lead – times, nivelación y reducción de stocks, fiabilidad del plan de ventas, rapidez de suministros a los clientes, entre otros.

En este sentido, comienza el proceso logístico aportando a cumplir las mejoras de dichos aspectos junto con otros planes departamentales, después se debe definir criterios para medir esos avances o retrocesos en todo lo largo de la cadena logística interna, esa acción se llama Performance Indicators o P.I, los cuales deben tener las características siguientes: cuantificable, inequívoco de interpretar (cálculo y contenido perfectamente definido y relacionarse con un objetivo específico), simple expresión (ratios o porcentajes), específico y factibilidad (realistas y realizables). Por último, debe ser asignada a una función o responsabilidad en concreto e integrada a un auténtico control en la gestión.

1.3.2 Sistema de control interno.

1.3.2.1 Definición

De acuerdo al Ministerio de Economía y Finanzas en adelante MEF (2020) describe el sistema de control interno como: la agrupación de métodos, políticas, planes, actividades, normas y registros que circunscriben a las actitudes de todos los trabajadores desde el directorio hasta los colaboradores operativos; en cuya estructura, componentes, elementos y objetivos están regulados por las políticas, normativa técnica y normas de la organización, empresa o estado.

Asimismo, Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission en adelante COSO (2013) explica que el control interno se crea mediante dos pilares: el primero, es la estructura, que contiene procesos específicos mediante normas, las cuales

son la base por la que se implementa, desarrolla y perfecciona el sistema. El segundo, son los valores éticos y la integridad de la organización.

Por último, Estupiñan (2002), manifiesta que el control interno son: los mecanismos, normas, principios, procedimientos y métodos que se integran en un solo sistema, con la finalidad de garantizar la evaluación y verificación efectiva de todas las actividades operativas y la red de información y comunicación en la organización, con el objetivo de dirigir la misión de acuerdo a las políticas trazadas por la entidad y proteger sus activos en aspecto administrativos, contables y legales.

1.3.2.2 Importancia

Amaro (2013) mencionan una serie de importancias muy puntuales a cerca del control interno el cual toda empresa y/o organización debe de saber.

Resguardar los recursos del negocio impidiendo pérdidas por negligencias o fraudes. Garantizar la precisión y credibilidad de los datos contables, para la toma de decisiones. Promover una cultura de eficacia. Estimular las buenas prácticas de gobierno. Evaluar la la calidad y seguridad de forma continua del trabajo. Velar por el cumplimiento de los objetivos. Aplicar una gestión de prevención de riesgos y detectar desviaciones. Desarrollar los propios mecanismos de verificación y evaluación.

1.3.2.3 Objetivos

Según, el Instituto of Internal Auditors en español Instituto de Auditores Internos en adelante IIA, menciona los principales objetivos del control interno:

Alcance de los objetivos y metas tanto operativas y programas.

Utilización eficiente de los recursos: en especial el económico.

Resguarda los activos de la organización

Integridad y confiabilidad de la información.

Garantizar el cumplimiento de: políticas, leyes, planes procedimientos, acciones y regulaciones.

1.3.2.4 Tipos de control interno

De acuerdo, con el AICPA. Explicó que existen dos tipos de control interno:

Control administrativo: se refiere al control del plan general de la organización y los procedimientos y registros inherentemente relacionados a los procesos de decisión que deben de realizar los responsables directos, para el logro de objetivos. Sin embargo, es aquí donde surge el control contable para que dichos procesos de decisión sean efectivos.

Control contable: se refiere al control del plan general de la organización y los procedimientos y registros, pero relacionados con los activos de la empresa y la confiabilidad de los estados financieros diseñado para promover, crear y desarrollar seguridad en los siguientes aspectos: primero, ejecución de las órdenes tanto generales y específicas dados por la gerencia para el cumplimiento de los procedimientos y registros correctos relacionados a los procesos para decisiones efectivas. Segundo, registro pertinente y oportuno de la información, para la preparación de los estados financieros en conformidad con los principios contables o criterios aplicados por las políticas de la empresa; y la contabilidad autorizada de los activos.

1.3.2.5 Diferencia entre COSO y COCO

CRITERIOS	COSO	COCO
Origen	En 1992, Estados Unidos de América	En 1995, Canadá
Componentes	5 dimensiones y 17 principios	4 dimensiones y 20 criterios
Necesidad	Los directivos deben de adopten comités de auditorías en sus procesos	El personal debe de hacer autoevaluación y vigilancia de su desempeño
Motivo	Integración de un marco conceptual auditor	Planteamiento de un informe más sencillo y comprensible que COSO
Propósito	Mejorar el control interno y el gobierno corporativo	Desarrollar orientación o directrices para el diseño, evaluación y reportes sobre el sistema.
Responsabilidad	Todos los miembros de la organización son responsables	Cada personal es responsable de vigilar y evaluar su desempeño.
Aplicación	Alta aceptación de las empresas y/o organizaciones	Regular aceptación por el nivel de creatividad para su interpretación y aplicación.
Hechos	Caso de fraude financiero más escandaloso de la historia empresa Ernon. EE. UU.	Perfeccionamiento del sistema de control interno COSO

1.3.2.6 Teoría del control interno

El actual estudio, seleccionó el modelo COSO, debido a su alta confiabilidad y precisión para identificar los elementos causales más importantes en cuanto a los fraudes de información financiera y su capacidad de apoyo para tomar medidas de acciones correctivas. Cuando hablamos de fraudes, no solo nos referimos a robos de efectivo, valores, bienes, suministros, mercaderías, entre otros.

Sino que también pueden existir fraudes intencionales por operación debido a incapacidad o negligencia. Asimismo, COSO representa a famosas organizaciones como:

- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA): Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados.
- Financial Executive Institute (FEI): Instituto de Ejecutivos Financieros.
- American Accounting Association (AAA): Asociación Americana de Contadores.
- Instituto of Internal Auditors (IIA): Instituto de Auditores Internos.
- Instituto of Accountants Management (IMA): Instituto de Gerentes Contables.

Asimismo, es necesario resaltar que existen tres actualizaciones del modelo COSO los cuales son: COSO marco integrado (1992), COSO ERM (2004) y COSO actual (2013), nosotros seleccionamos la última actualización. Por otro lado, es preciso señalar que la responsabilidad primaria en cuanto a diseño, implementación y mejoramiento del control interno recae únicamente en la administración central.

1.3.2.7 Dimensiones del control interno

De acuerdo, al Comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión Treadway (2013) explica que: “El control interno tiene cinco dimensiones, 17 principios y 87 puntos de interés” (p. 12). Es necesario, especificar que los principios de este modelo serán tomados como indicadores.

a) Ambiente de control: se refiere al espacio y el entorno de trabajo hecho por el constructo del sentir, hacer y pensar de los colaboradores de acuerdo a las políticas centrales de la alta dirección. Además, está constituido por 20 puntos de interés y 5 principios los cuales son: la organización demuestra un compromiso con la integridad y valores éticos; el concejo de administración ejerce su responsabilidad de supervisión del control interno; establecer la estructura, responsabilidad y autoridad; demostrar

compromiso con la competencia profesional; y reforzar la responsabilidad. Sin embargo, nuestra dimensión estará estructurada en los siguientes indicadores: integridad, supervisión, delegar funciones, compromiso y responsabilidad.

b) Evaluación de riesgo: se refiere a la identificación, análisis e interpretación de los riesgos del desatino de la gestión en materia de errores y fallas que podría presentarse en cuanto a los estados financieros.

Además, está constituido por 27 puntos de interés y 4 principios los cuales son: objetivos claros para identificar y evaluar sus riesgos asociados; riesgos asociados a los objetivos; probabilidad de fraudes en la evaluación de riesgos y cambios que podrían afectar significativamente. Sin embargo, nuestra dimensión estará estructurada en los siguientes indicadores: riesgos de objetivos, fraudes y cambios.

C) Actividades de control gerencial: se refiere a todos los controles en temas de procedimientos y políticas que la empresa y/o organización implementa para garantizar que todas las actividades y tareas están siendo ejecutadas según los planes establecidos por la organización y que por el contrario no se está cometiendo improvisaciones y formas de trabajo no autorizados. Además, está constituido por 16 puntos de interés y 3 principios los cuales son: actividades de control que contribuyan a mitigar los riesgos a nivel aceptables; actividades de control generales acerca de la tecnología para apoyar el logro de los objetivos y actividades de control a través de políticas y procedimientos. Sin embargo, nuestra dimensión estará estructurada en los siguientes indicadores: mitigación de riesgo, tecnología de apoyo y procedimientos.

D) Información y comunicación: se refiere a la recopilación, registro, resumen, reportes, informes y consultas de información que se realiza en cada transacción de la empresa y los cuales aparecen en los estados financieros, el propósito principal es brindar una información de calidad para la toma de decisiones con el mínimo riesgo y la menor incertidumbre posible. Además, está constituido por 14 puntos de interés y 3 principios los cuales son: genera y utiliza información de calidad; comunica internamente la información relevante y comunica externamente los asuntos relevantes que afectan el funcionamiento del control interno. Sin embargo, nuestra dimensión estará estructurada en

los siguientes indicadores: generar información y comunicación tanto interna como externa.

E) Supervisión: se refiere a las acciones encaminadas a controlar, monitorear y hacer seguimiento de todos los procedimientos que se ejecutan en los procesos de la organización, esto tiene una finalidad orientadora con respecto a la examinación, evaluación y supervisión del desempeño de forma sistemática.

Además, está constituido por 10 puntos de interés y 2 principios los cuales son: evaluaciones continuas y evaluaciones independientes; y evalúa y comunica oportunamente las deficiencias del control interno a los responsables de ejercer las acciones correctivas. Sin embargo, nuestra dimensión estará estructurada en los siguientes indicadores: evaluación continua y resultados de evaluación.

1.4 Formulación del Problema

¿De qué manera el sistema de control interno mejorará la gestión logística en el supermercado El Súper S.A.C sucursal – Lambayeque, 2020?

1.5 Justificación e importancia del estudio.

Hernández, Fernández y Baptista (2015) explica con maestría que existen “un acopio de criterios de alta relevancia para determinar la justificación e importancia de una materia o cuestión de estudio” (p. 15). Asimismo, esta investigación ha creído conveniente desarrollar tres tipos de justificaciones: urgencia social, disposiciones prácticas y relevancia teórica.

Social

La materia de estudio se justifica porque los sistemas de control interno juegan un papel relevante en la competitividad logística de las empresas, esto implica que dichas organizaciones mejoren sus procesos de gestión; reduciendo de esta manera los riesgos en malas prácticas de gestión donde en muchas ocasiones el cliente asume los costos operativos de las empresas. Asimismo, garantiza que todas las operaciones empresariales con mención en la logística realicen actividades innovadoras que vuelvan más sencillas sus procesos ahorrándoles con ello a los clientes tiempo y dinero. Por último, apoya a los controles de auditoría gubernamental al ofrecer información real, confiable y creíble.

Práctica

La investigación expuesta se justifica porque permitió diseñar y aplicar un sistema de control interno que mejoró la gestión de supervisión, fiscalización, monitoreo y seguimiento de todos los procesos internos referidos al departamento de logística; reduciendo de esta manera los riesgos de malversación de fondos, fraudes económicos, robos de productos, procedimientos improvisados, entre otros.

Los cual contribuyó a optimizar la gestión logística, a través, de un eficiente movimiento de mercaderías, formatos de registro digitales, desarrollo de indicadores de control en inventarios, protocolos de compras y facturación, entre otros. Todo lo expuesto contribuyó a mejorar la productividad y a obtener una ventaja diferenciadora sobre la competencia.

Teórico

Este estudio concibió debates acerca de la epistemología que existe en abordar la problemática y solución de la gestión logística de una empresa. Asimismo, en los estudios de gestión logística se fructificará como cimiento para la orientación de nuevos estudios que realicen los asientos hipotéticos que se establecen en esta investigación, prevaleciendo el punto de vista compatible y contrapuesto. Por último, los estudios sobre este tema son muy poco, es decir, no existen investigaciones sobre aquellos casos particulares donde se aplica algo innovador para solucionar la problemática de nuestra variable de estudio. Por ello, nuestra investigación será fuente de consulta y ayuda a posteriores investigaciones.

1.6 Hipótesis.

HP: Si se aplica el sistema de control interno, entonces, mejorará la gestión logística en el supermercado El Súper S.A.C sucursal – Lambayeque, 2020.

1.7 Objetivos

1.7.2 Objetivo General

Aplicar el sistema de control interno, para mejorar la gestión logística en el supermercado El Súper S.A.C sucursal – Lambayeque, 2020.

1.7.3 Objetivo Específico

Diagnosticar la gestión logística en el supermercado El Súper S.A.C sucursal – Lambayeque, 2020.

Diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión logística en el supermercado El Súper S.A.C sucursal – Lambayeque, 2020.

Validar el sistema de control interno para mejorar la gestión logística en el supermercado El Súper S.A.C sucursal – Lambayeque, 2020

CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La perspectiva de este estudio científico será cuantitativa.

Tipo de investigación: Según, Vargas (2009), explica que las investigaciones aplicadas son: “Experiencias de investigación con propósitos de transformar una realidad puntual, mediante la creatividad y la innovadora. Por lo tanto, se utilizó este tipo de estudio porque se buscó mejorar la gestión logística mediante la implementación de un sistema de control interno en la empresa de supermercados “El Super” – sucursal de Lambayeque.

Diseño de investigación: según, Hernández, Fernández y Baptista (1991) declaran que el diseño pre – experimental: es poner a un grupo (variable dependiente) a estímulos determinadamente mediante la aplicación de otro grupo (variable independiente); con el fin de medir y observar posibles cambios. Por ello, se aplicó este diseño porque mediremos un antes y un después con la aplicación (estímulo) a nuestro grupos de estudio en este caso los trabajadores del supermercados “El Super” – sucursal Lambayeque.

G: Grupo de estudio.

O1: Medida pre – práctica de la variable dependiente.

X: Variable autónoma independiente (estímulo de aplicación).

O2: Medida post – práctica de la variable dependiente.

G O1 X O2

2.2. Población y Muestra.

Francia (1988), detalla que el total de elementos que tienen rasgos en común y que conforman un grupo de estudio se llama población, es decir, aquellos objetos de estudio que están relacionados por peculiaridades distintivas con otros grupos. Por ello, se seleccionó una población integrada por 15 colaboradores de los supermercados “El Super”

– sucursal Lambayeque; entre administrativos, operativos, técnicos y auxiliares. Asimismo, Ramírez (1997) explica el concepto de muestra censal: se refiere a que cada uno de los elementos que integran la población es tomado en cuenta por su número poco representativo, el cual no es necesario calcularlo mediante algún método de muestreo.

Tabla 1. *Población muestral.*

ÁREAS DE LA EMPRESA	NÚMERO DE TRABAJADORES
Administración	3
Caja	4
Reposición	8
Total	15

Fuente: expertos, elaboración propia.

2.3. Variables y Operacionalización.

Variable

Sistema de control interno. Mantilla (2013) define al sistema de control interno como: “agrupación de procesos, realizados por: directorio, administración central y otros responsables, diseñado para crear una cultura de seguridad en relación al cumplimiento de objetivos (...) mediante cinco pilares fundamentales” (p. 15).

Gestión logística. Council of Logistics Management Professionals en adelante (CLMP) citados en Castellanos (2015) lo define como: “El proceso de planificar, realizar y monitorear efectivamente el flujo y almacenamiento de servicios y/o bienes; e información vinculada desde el punto de origen al consumo, con la finalidad de cumplir las exigencias de los clientes” (p. 3).

Operacionalización.

Tabla 2. Operacionalización de la variable Gestión Logística.

VARIABLE	DIMENSIÓN	SUB - DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTAS	TÉCNICA E DOCUMENTO DE MEDICIÓN
Variable dependiente: Gestión Logística	Planeación	Estratégico	Almacenes requeridos	1. El tamaño de los almacenes.	Técnica: encuesta Documento de medición: Cuestionario Escala Likert: Excelente Bueno Regular Malo
			Tecnología a usar	2. La tecnología utilizada en su centro de labor.	
			Stocks normativo	3. El cálculo respecto al stocks mínimo de aprovisionamiento.	
			Demanda	4. Programación de demanda de acuerdo al nivel de ventas.	
		Packing	Gestión de empaques, embalajes y envases.		
		Cantidad de compra	5. El volumen de compras para abastecer los almacenes.		
	Operativo	Control de flujo de producto	6. El control en cuanto al flujo de movimientos de los productos.		
		Manejo de mercancías	7. La manipulación de mercancías dentro de la empresa.		
		Espera	8. Programación de espera en las órdenes de pedidos.		
		Estado de equipos	9. El estado de los equipos de manutención.		
		Expediciones	10. Condiciones de los productos que salen del almacén.		
		Táctico	Inventarios	11. La administración de los inventarios.	
			Ubicación de mercancía	12. La ubicación de productos.	
Estanterías y anaqueles	13. El estado estructural de anaqueles y/o estanterías.				

		Prever necesidades	14. El cálculo administrativo en la prevención de necesidades.
	Aprovisionar	Planificar tiempo	15. La planificación del tiempo de trabajo en aprovisionamiento.
		Descripción de productos	16. La descripción de los productos en sus ubicaciones.
		Análisis del mercado	17. El proceso del análisis del mercado al por mayor.
Aprovisionamiento		Evaluar proveedores	18. El proceso de evaluación al proveedor.
		Especificaciones	19. Cumplimiento en las especificaciones de compra.
	Compras	Precios	20. Los precios de los productos comprados por la empresa.
		Plazos	21. Los plazos de entrega en los productos comprados.
		Condiciones	22. Las condiciones de entrega de los proveedores.
		Sobrantes y productos obsoletos	23. Las ventas de sobrantes y/o productos absolutos.
		Recepción	24. Procedimiento de recepción en mercancías.
	Almacenaje	Almacenamiento	25. Procedimiento de almacenamiento en mercancías.
		Expedición	26. Procedimiento de expedición en mercancías.
Distribución		Zonas de carga y descarga	27. El espacio destinado a las zonas de carga y/o descarga.
	Lay - out	Zona de recepción	28. El espacio destinado a la zona de recepción.
		Zona de almacenaje	29. El espacio destinado a la zona de almacenaje.

		Zona de pedidos	30. El espacio destinado a la zona de pedidos.	
		Servicios internos	31. Gestión de servicios internos.	
		Servicios externos	32. Gestión de servicios externos.	
Inventarios	Stocks	Rotación	33. Rotación del stock.	
		Cobertura	34. Covertura de rotación sotcks.	
		Norma	35. Norma de Stocks de venta.	
			Seguridad	36. Stock seguridad de almacén.
			Desfase	37. Administración de los protocolos incumplidos en las fases del inventario.
		Inventario	Errores	38. Gestión de las acciones correctivas.
		Avances	39. Monitoreo en el control de avances del inventario.	
Servicio al cliente	Entrega del pedido	Representatividad	40. Seguimiento de los productos más significativos.	
		Disponibilidad	41. Satisfacción del cliente respecto a la demanda atendida.	
	Plazo	Rapidez	42. Eficiencia de los tiempos de todo el proceso.	
	Fiabilidad	Cumplimiento	43. Cumplimiento del tiempo = Entregas a tiempos/Total de entregas.	
Sistemas de información	Personas	Colaboradores	44. Participación del personal en el desarrollo de información.	
	Actividades	Actividades de los procesos	45. Las actividades en los procesos generan información.	

		Captura	46. La captura de datos.
	Datos	Momento	47. Tiempo real en que los datos son procesados.
	Redes	Descentralización	48. La descentralización de la información.
	Tecnologías	Hardware	49. Tecnología de información en cuanto a hardware.
		Software	50. Tecnología de información en cuanto a hardware.

Fuente: extraído de la teoría de Anaya (2015) y otros autores. Sin embargo, la construcción de la presente matriz operativa es elaboración propia.

Tabla 3. Operacionalización del sistema de control interno.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICA E DOCUMENTO DE MEDICIÓN	<i>Fuente:</i> extraído de CO SO (2013), pero modificado en los indicadores de acuerdo a la teoría presentada.
Variable Independiente: Sistema de Control Interno	Ambiente de control	Integridad	Técnica: Recopilación documental Documento de medición: Hojas documentales	
		Supervisión		
		Delegar funciones		
		Compromiso		
		Responsabilidad		
	Evaluación de riesgos	Riesgo de objetivos		
		Fraudes		
	Cambios			
	Actividades de control gerencial	Mitigación de riesgos		
		Tecnología de apoyo		
Procedimientos				
Información y comunicación	Generar información			
	Comunicación interna			
	Comunicación externa			
Supervisión	Evaluación continua			
	Resultados de evaluación			

2.4. Técnicas e instrumentos de medición de recolección de datos, validación y confiabilidad.

Técnica la encuesta.

Torres (2000) manifiesta que la encuesta es la técnica para conseguir información de primera mano de acuerdo a los objetivos planeados por la investigación. Asimismo, es una técnica fácil de usar, económicamente viable de aplicación y de rápido levantamiento de las unidades muestrales. Por otro lado, el instrumento utilizado fue el cuestionario sobre esto Torres (2000) manifiesta que el cuestionario se refiere a una agrupación de preguntas o enunciados planeados y relacionados con la intencionalidad de recabar datos con la mayor calidad posible.

Es decir, es una reunión de enunciados con el objetivo de medir aspectos en concreto de acuerdo a lo necesitamos investigar. Por otro lado, nuestro instrumento tendrá una escala de medición de Likert, dicha escala medirá dentro del mismo documento de medición la variable de estudio gestión logística siendo: (4) Excelente, (3) Bueno, (2) Regular y (1) Malo.

Técnica recopilación documental

Torrealba y Rodríguez (2009) sostiene que la técnica de compilación de documentos es la comprensión, análisis e indagación de múltiples documentos escritos que se hallan correspondidos con el objetivo de estudio, se trata de tener datos partir de temas muy en concreto. Por otro lado, el instrumento utilizado fue de revisión y análisis documental, el cual examina y verifica todo el proyecto (documentos) realizados por la administración para controlar sus múltiples operaciones.

Validación y confiabilidad de documento de medición

La validación del instrumento será examinado por: expertos académicos en el área y profesionales en el campo de acción; los cuales darán sus juicios de valor sobre la relevancia del contenido, consistencia de los ítems y coherencia de su propósito con los objetivos de estudio. Por último, la medición sobre la confiabilidad será estimada con la prueba del alfa de Cronbach la cual nos indicara bajo sus parámetros de aceptación si el instrumento es confiable, caso contrario será motivo de hacer modificaciones y ajustes hasta conseguir la calificación necesaria.

Tabla 4. Validación de expertos.

EXPERTOS	TA	TD	COEFICIENTE
CPC. Franco Anthony Flores Cáceres	51/51		1
CPC. Shasmin Hilda Ballena Roalcaba	51/51		1
CPC. Jorge Castillo Pretell	51/51		1 3/3
Total			1

Fuente: expertos, elaboración propia.

Tabla 5. Gestión logística.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.833__	_51_

Fuente: expertos, elaboración propia

2.5. Procedimientos para la recolección de datos.

El procedimiento de datos en este estudio tendrá los siguientes pasos:

- a) Evaluación del instrumento por juicio de expertos.
- b) Modificación y ajustes del instrumento evaluado por juicio de expertos.
- c) Evaluación de confiabilidad en el instrumento mejorado por alfa de Cronbach $X > 0,8$.
- d) Análisis de la prueba piloto a otra unidad muestral, semejante al del objeto de estudio, para ajustes y mejora continua.
- e) Diagnóstico favorable del instrumento aplicar.
- f) Envío de las encuestas de forma digital a los correos personales de los colaboradores.
- g) Recepción digital de las encuestas desarrolladas por las unidades muestrales.
- h) Examinación y verificación de los resultados de las encuestas.
- i) Codificación y transcripción de los datos al software SPSS versión 24.0.

2.6. Aspectos éticos.

Noreña, Alcaraz, Guillermo y Rebolledo (2012) declaran la importancia de utilizar los criterios éticos para cualquier tipo de estudio y nuestra investigación no es la excepción. Aplicaremos los siguientes criterios:

Tabla 6. Criterios éticos de la investigación

CRITERIOS	CONCEPTO
Confidencialidad	Se protege y brinda garantías de la seguridad respecto a la identidad de los encuestados.
Consentimiento informado	Los sujetos de estudio son debidamente comunicados sobre: finalidad y motivo de estudio.
Observación participante	Los investigadores tratan en lo posible no interferir en los datos recolectados sobre la muestra.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>

2.7 Criterios de rigor científico.

Noreña, et. Al (2012) ilustran de forma detallada los criterios de rigor científico a tomar en cuenta para alinearse a las exigencias de la investigación moderna. A continuación, mencionaremos las que utilizó este estudio:

Tabla 7. Criterios de rigor científico de la investigación

CRITERIO	INDICADOR	CONCEPTO
Credibilidad y autenticidad	Resultados reales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los datos examinados son verdaderos. 2. Se aplicó en el contexto del estudio. 3. Los hallazgos son auténticos.
Transferibilidad y aplicabilidad	Conservación de la realidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se discutió el tema de estudio al detalle. 2. El proceso de datos es inmediato.
Firmeza en la replicabilidad	Resultados obtenidos mediante la investigación mixta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Triangular datos fortaleció la discusión. 2. El cuestionario se evaluó por expertos para lograr pertinencia, autenticidad y relevancia.
Conformabilidad y neutralidad	Veracidad en la descripción.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los resultados fueron contrastados con la literatura existente. 2. Los hallazgos fueron contrastados con investigaciones no mayor a 5 años de antigüedad en sus tres niveles.

Relevancia	Logró de los objetivos de estudio.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se llegó a la comprensión amplia de las variables estudiadas. 2. Los resultados obtenidos tuvieron correspondencia con la justificación.
-------------------	------------------------------------	--

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/arti>

CAPITULO III: RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Descripción de tablas y figuras en la variable gestión logística antes de aplicar el mecanismo de control interno.

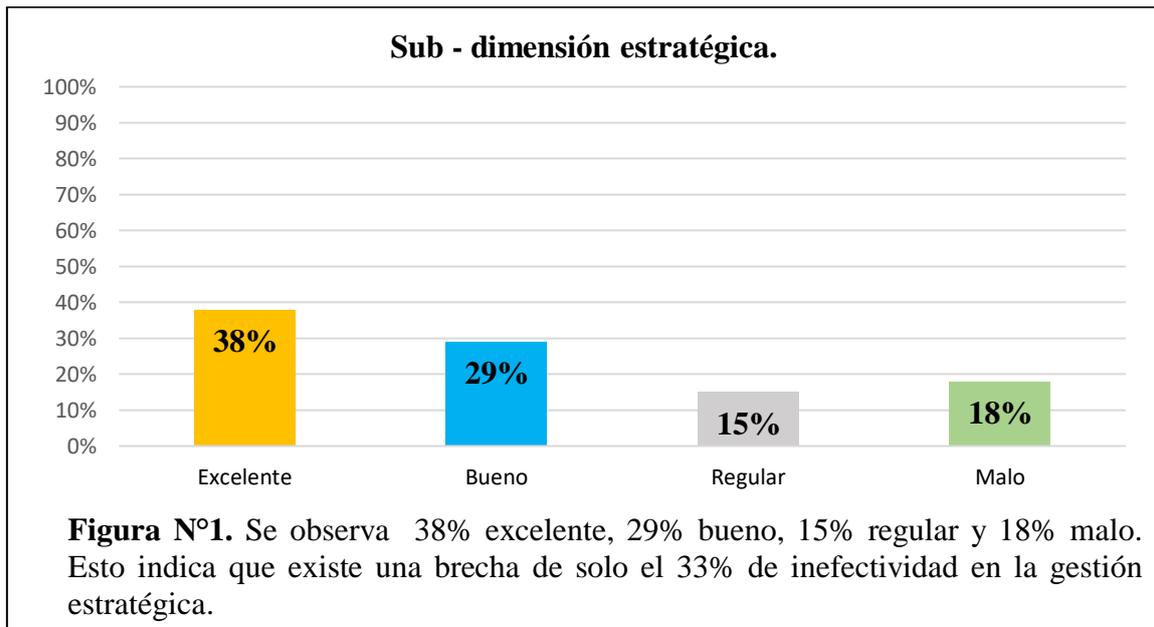
Variable Dependiente: Gestión logística.

Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del supermercado El Súper – sucursal Lambayeque. Antes de aplicar el Sistema de Control Interno.

Tabla 8. Sub - dimensión estratégica.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	38%
Bueno	4	29%
Regular	2	15%
Malo	3	18%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.

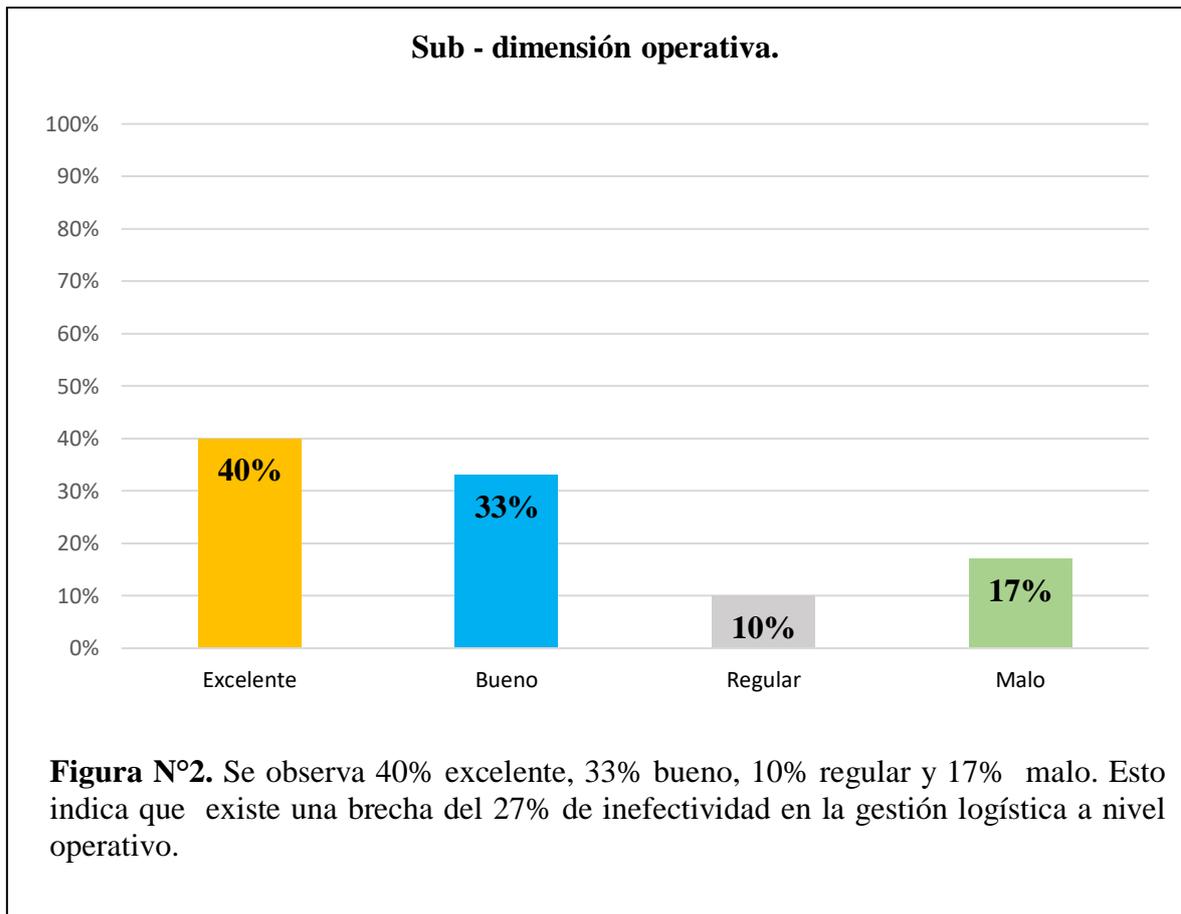


Fuente: cuestionario, elaboración propia.

Tabla 9. Sub - dimensión operativa.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	40%
Bueno	5	33%
Regular	2	10%
Malo	3	17%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia

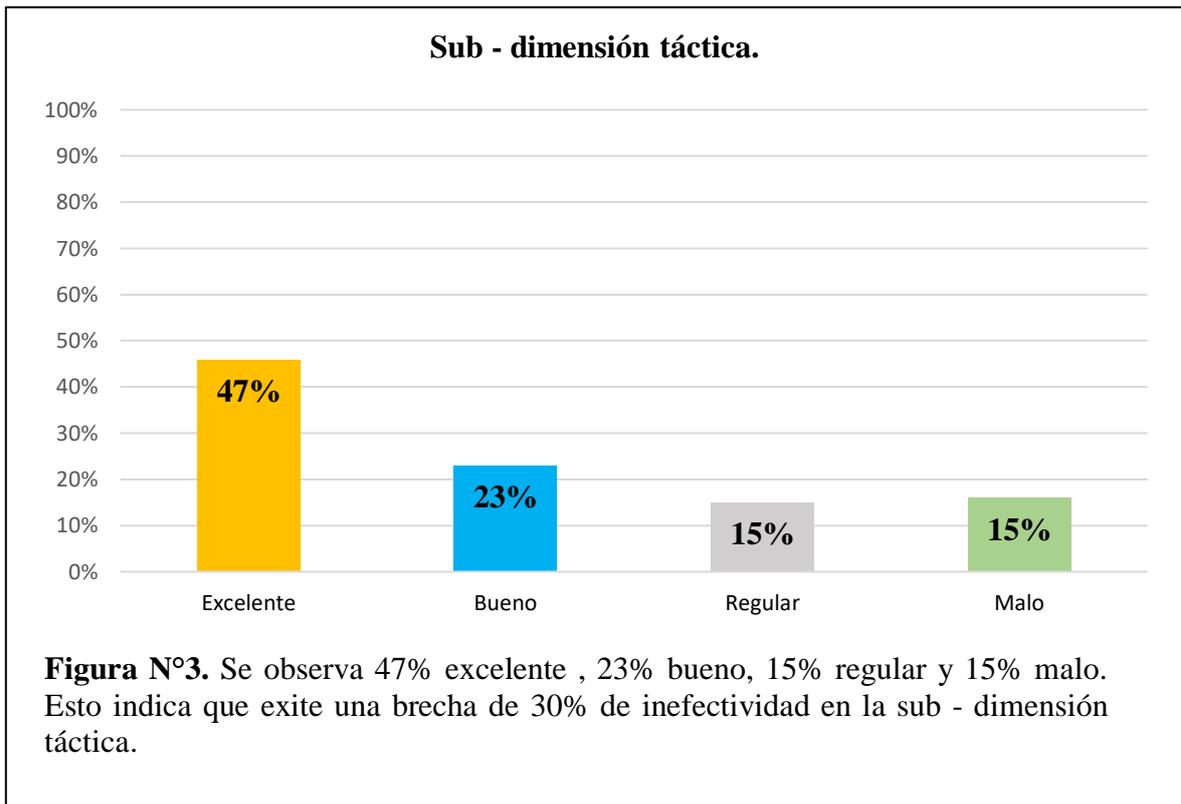


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 10. Sub – dimensión táctica.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	47%
Bueno	3	23%
Regular	2	15%
Malo	2	15%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia

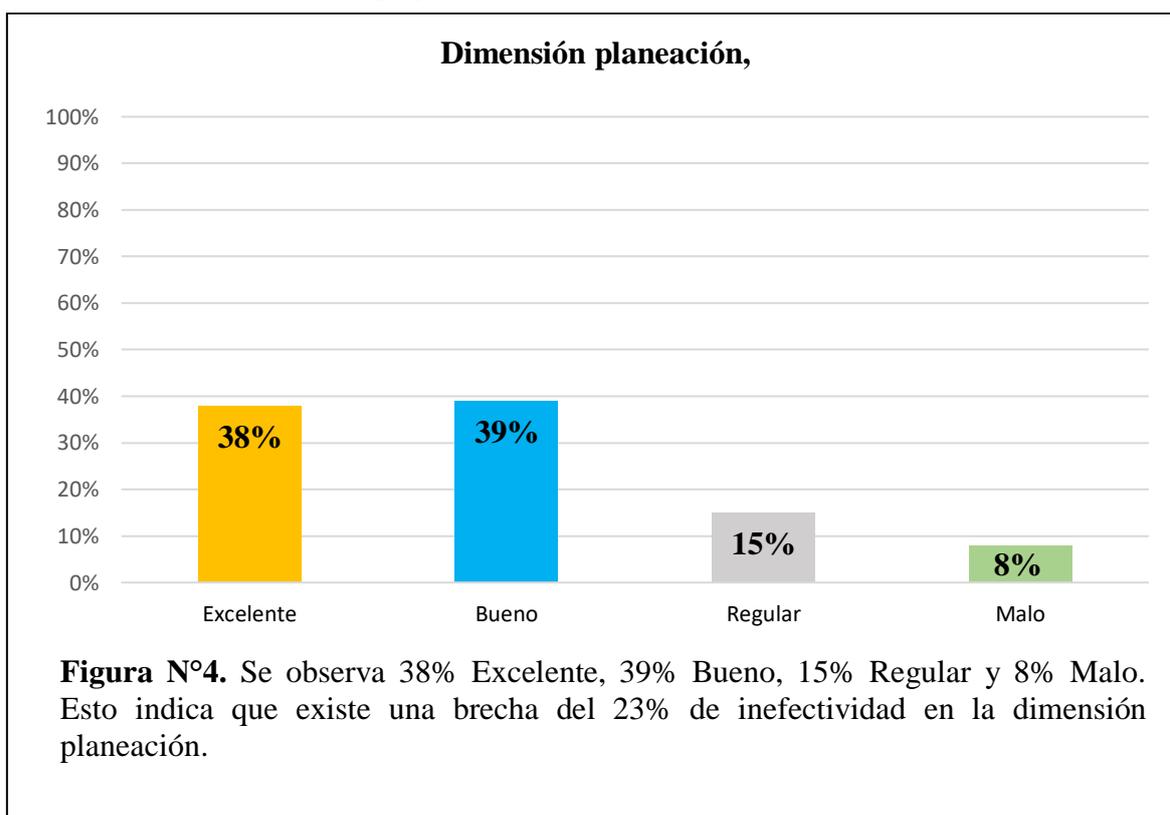


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 11. *Dimensión planeación.*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	38%
Bueno	6	39%
Regular	2	15%
Malo	1	8%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.

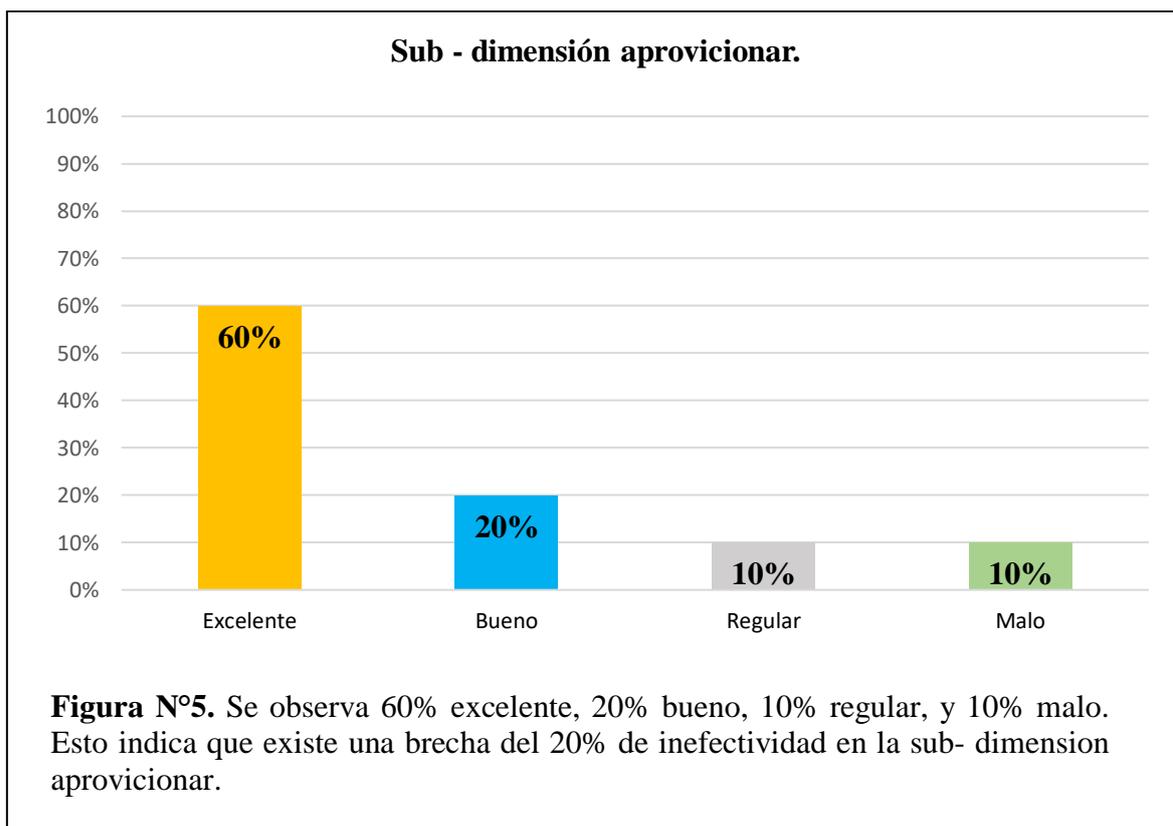


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 12. Sub – dimensión aprovisionar.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	60%
Bueno	3	20%
Regular	2	10%
Malo	2	10%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia

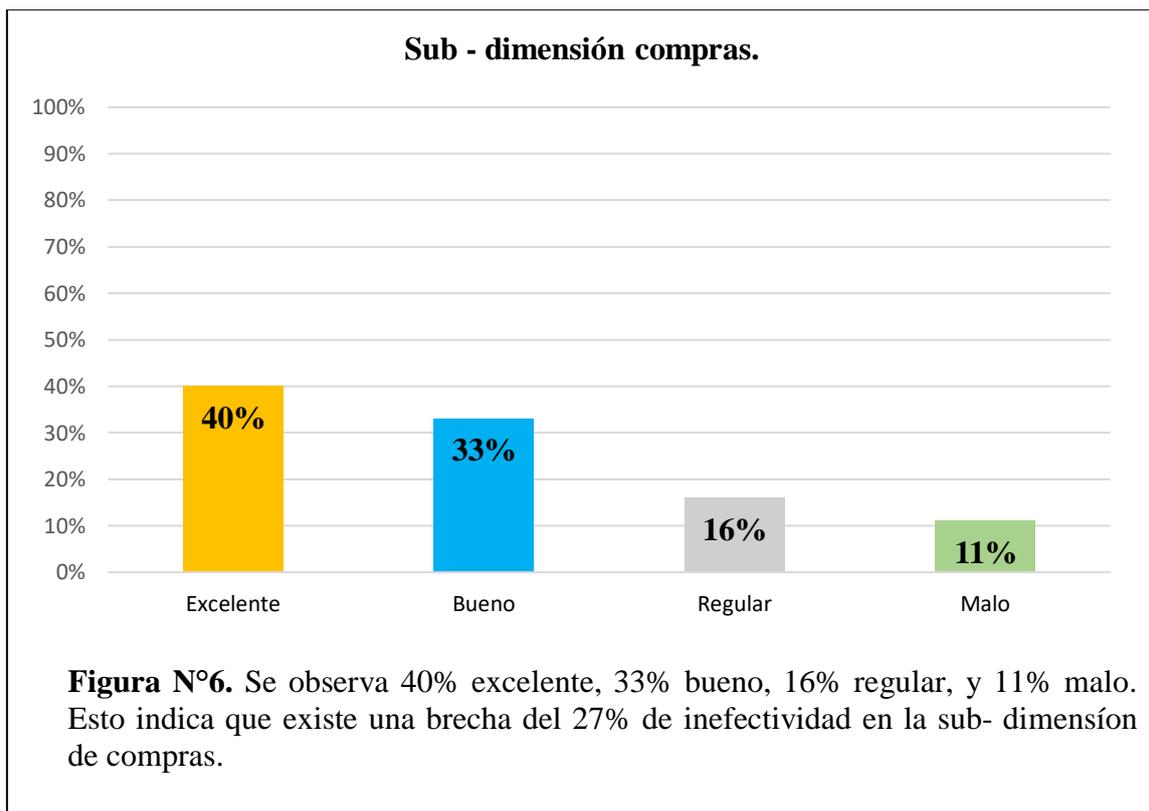


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 13. *Sub – dimensión compras.*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	7	40%
Bueno	4	33%
Regular	3	16%
Malo	1	11%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia

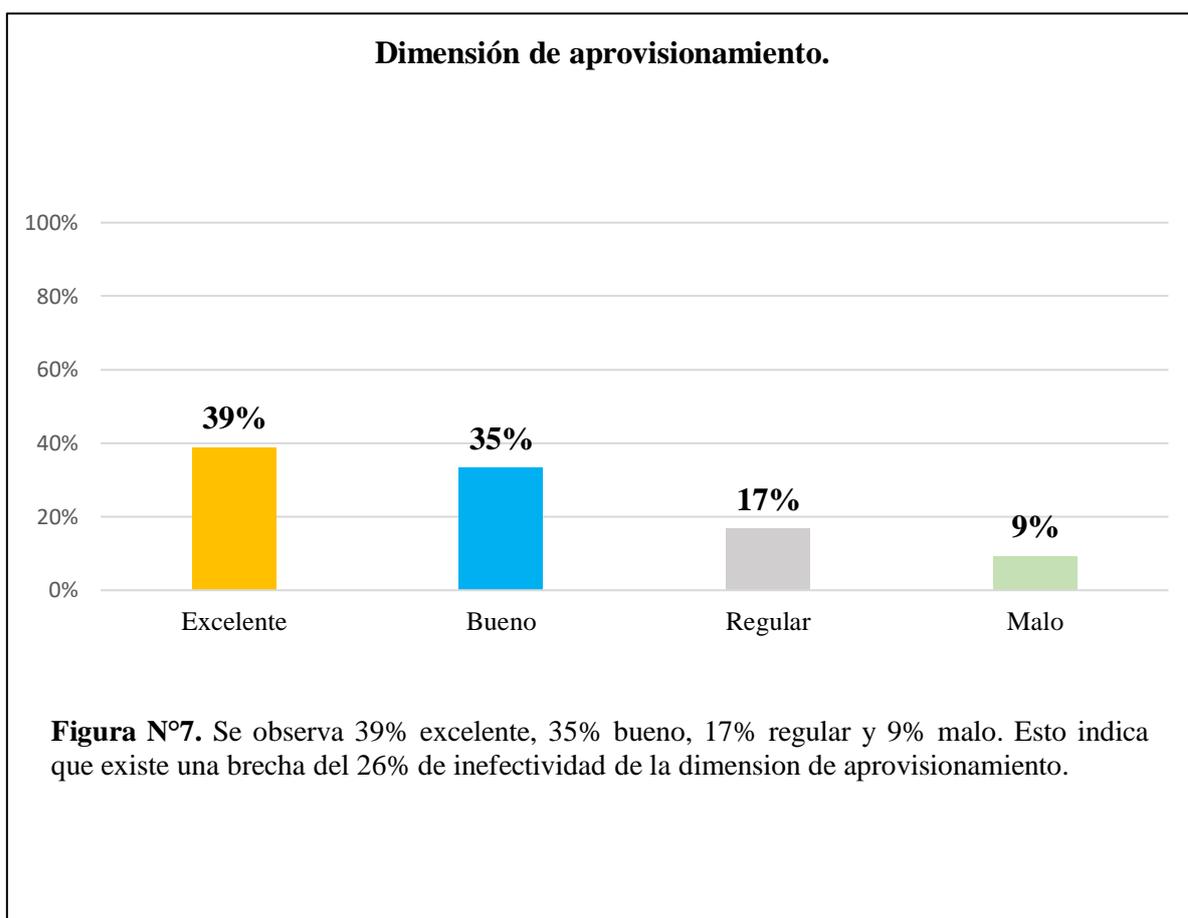


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 14. Dimensión de aprovisionamiento.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	39%
Bueno	5	35%
Regular	3	17%
Malo	1	9%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia

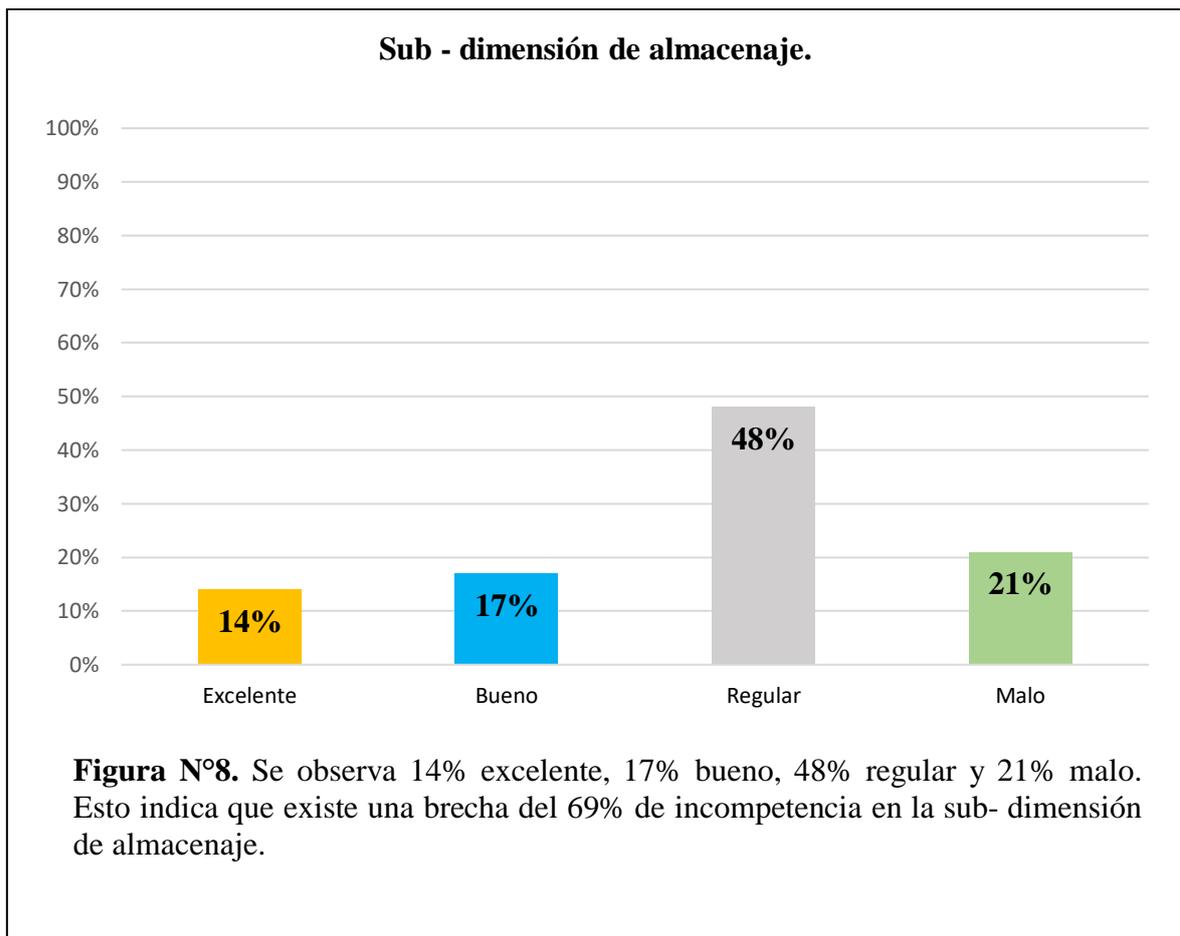


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 15. *Sub – dimensión de almacenaje.*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	14%
Bueno	3	17%
Regular	7	48%
Malo	3	21%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia

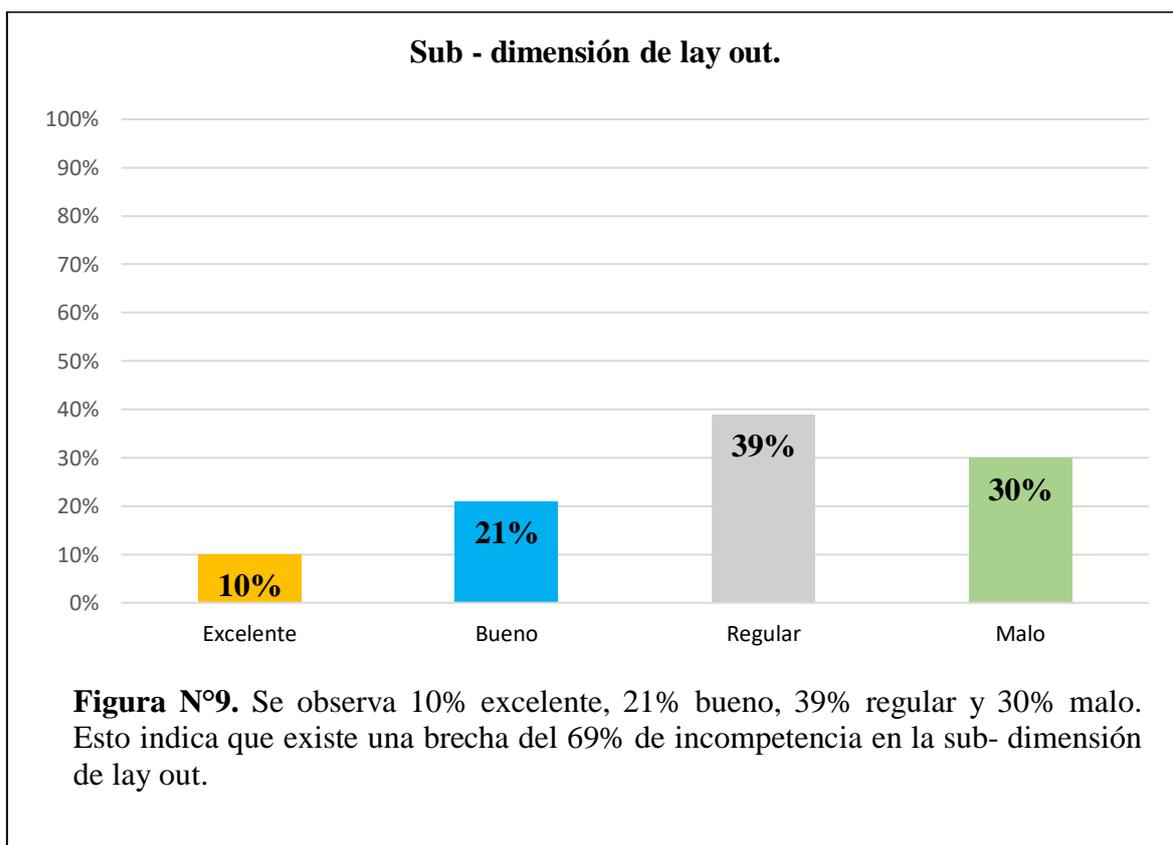


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 16. *Sub – dimensión de lay – out.*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	10%
Bueno	3	21%
Regular	6	39%
Malo	4	30%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia

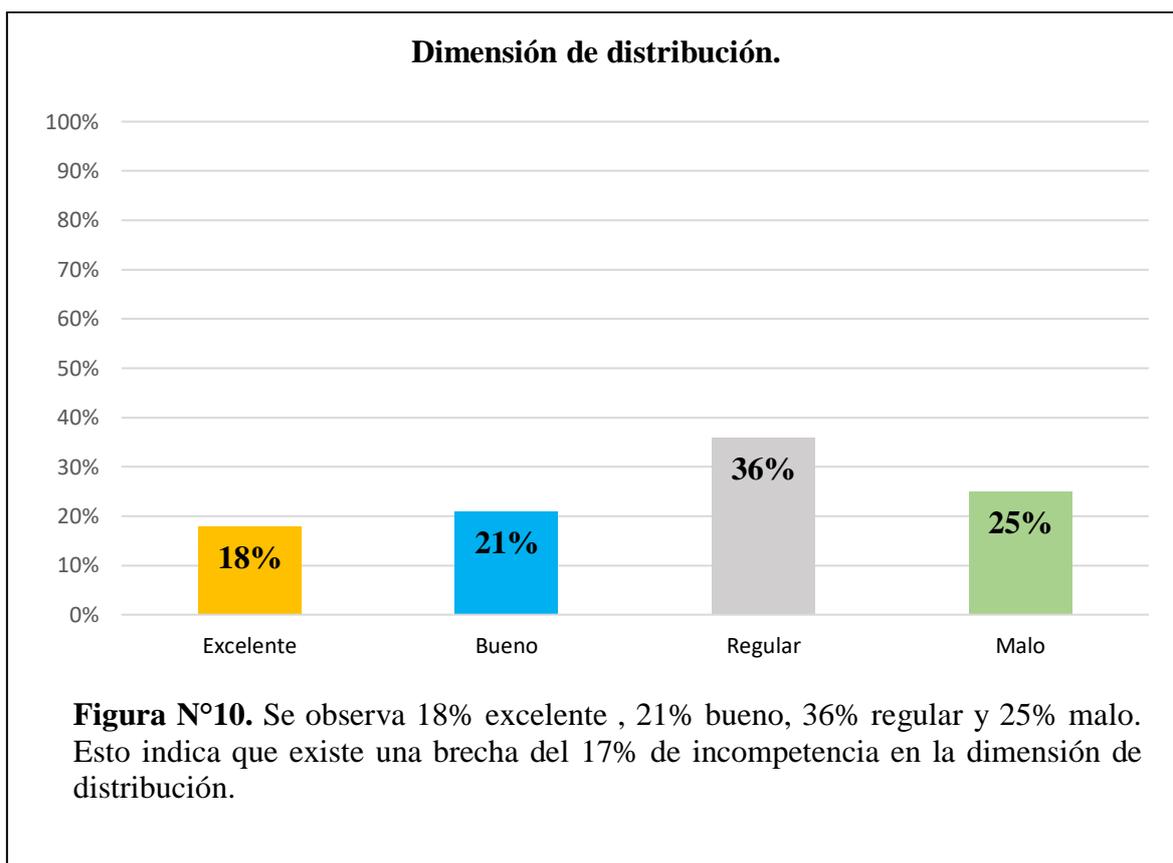


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 17. *Dimensión de distribución.*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	18%
Bueno	3	21%
Regular	5	36%
Malo	4	25%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.

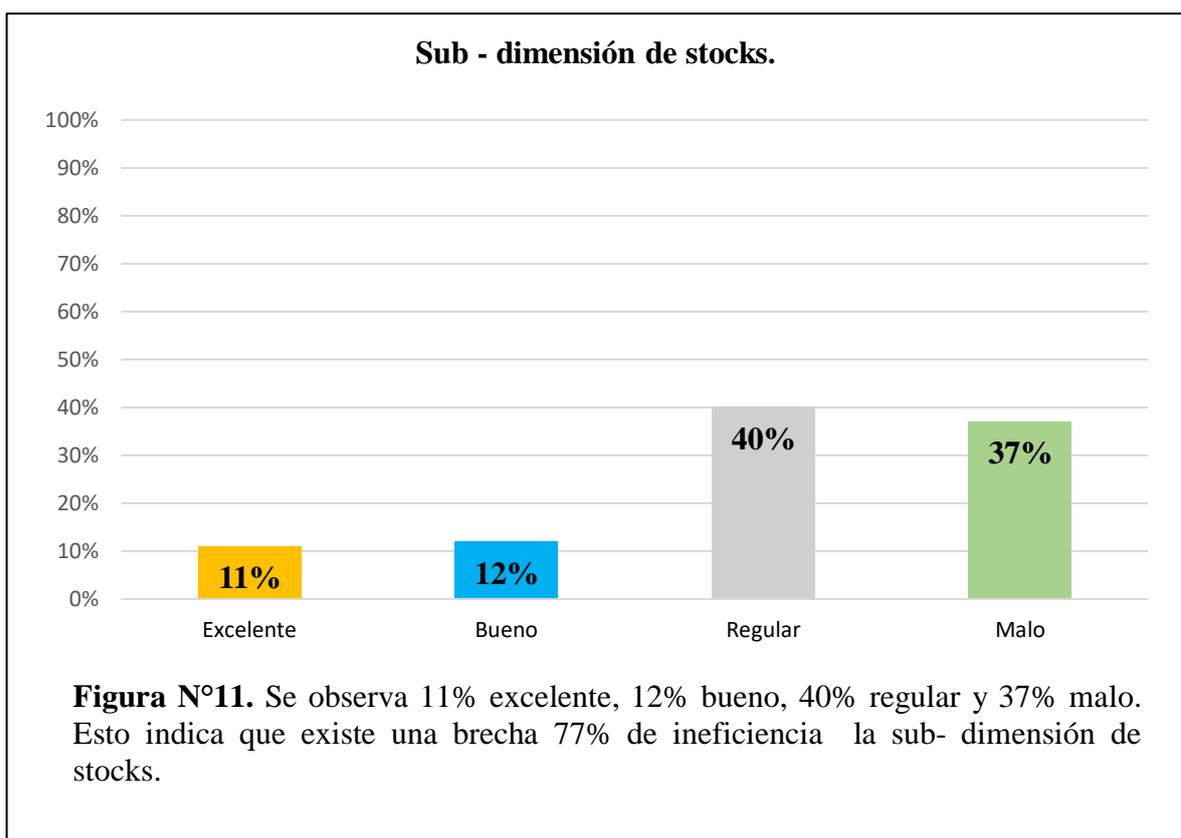


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 18. *Sub – dimensión de stocks.*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	11%
Bueno	2	12%
Regular	7	40%
Malo	5	37%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.

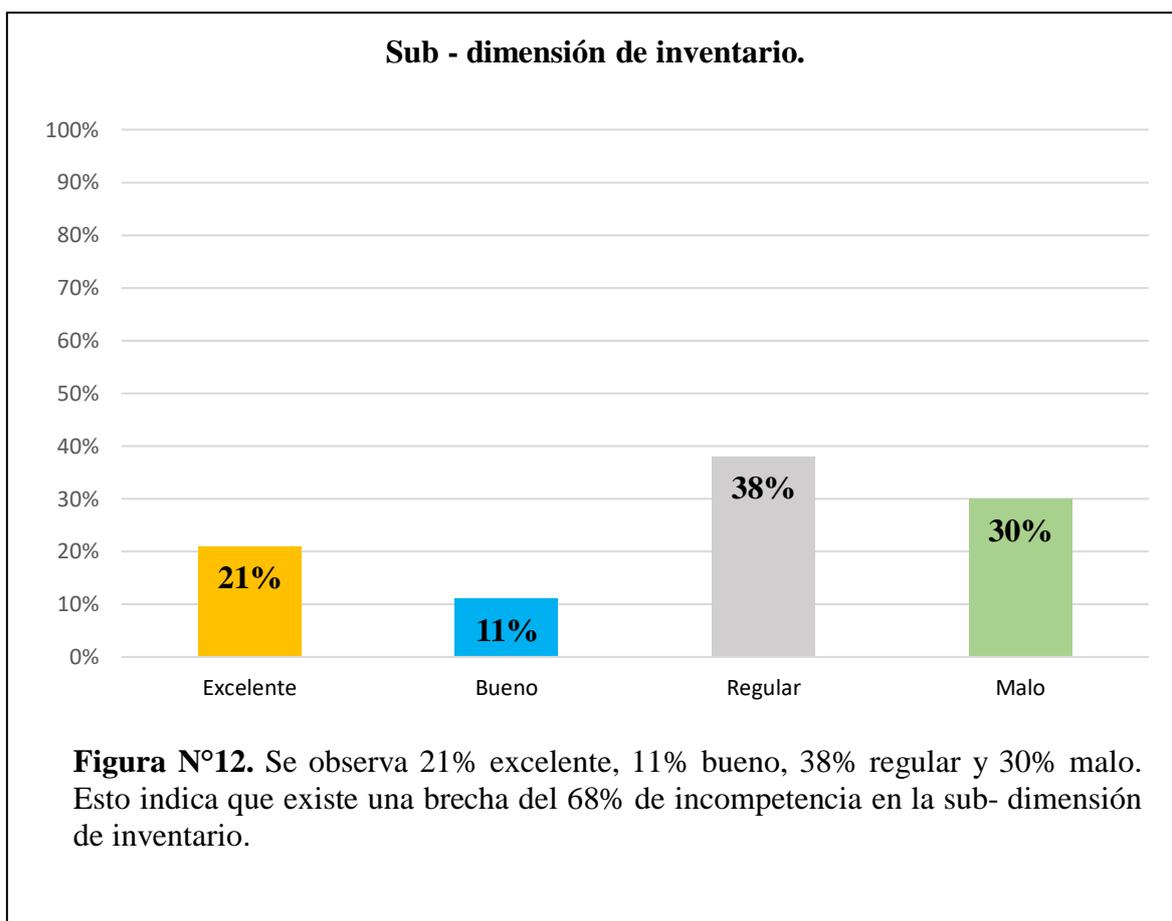


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 19. *Sub – dimensión de inventario.*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	21%
Bueno	1	11%
Regular	6	38%
Malo	5	30%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.

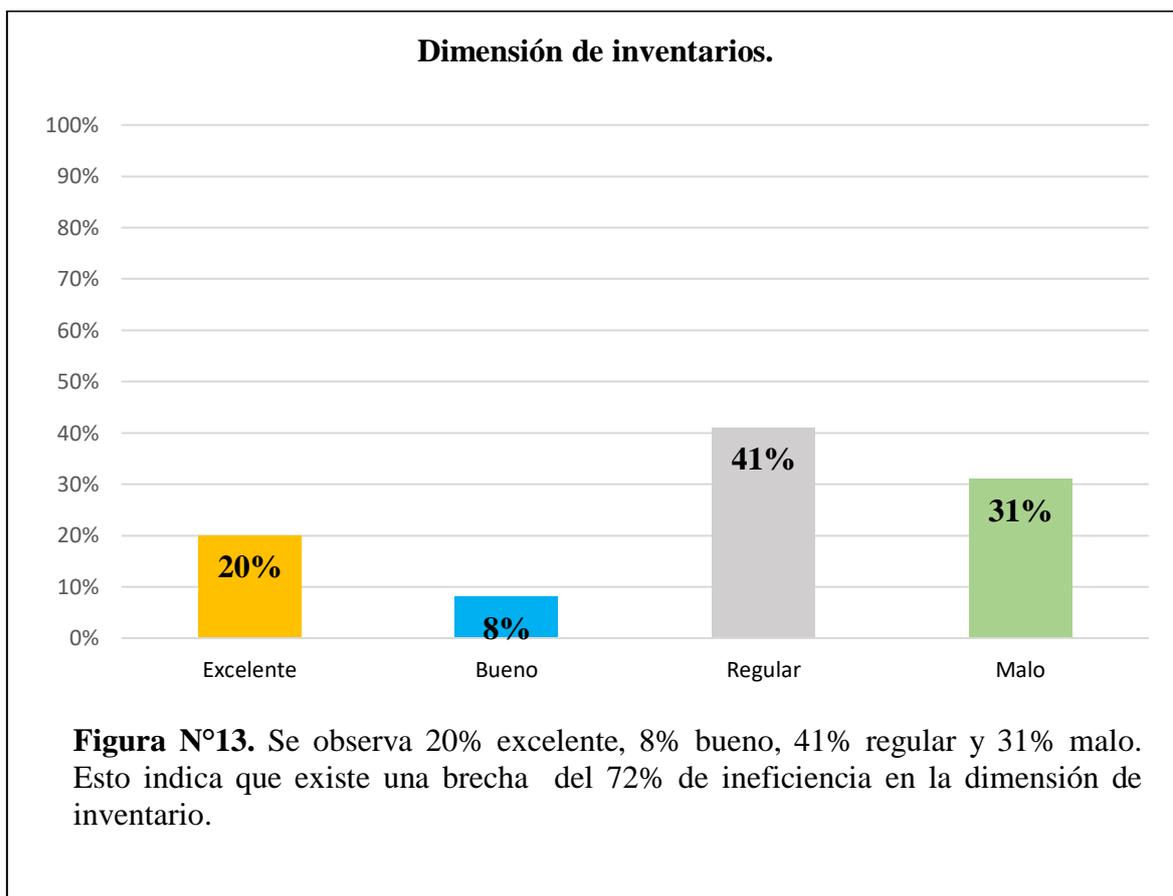


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 20. *Dimensión de inventarios.*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	20%
Bueno	1	8%
Regular	6	41%
Malo	5	31%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia

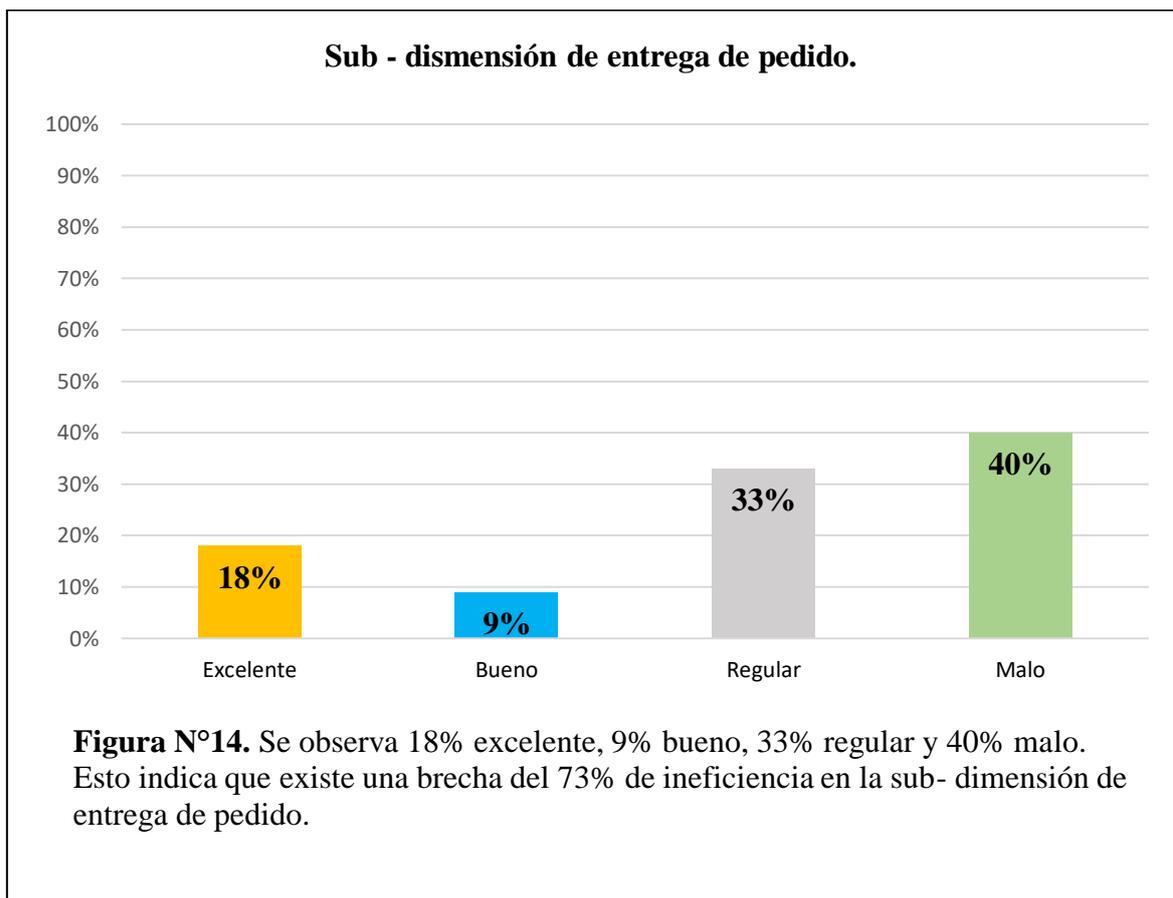


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 21. Sub – dimensión de entrega del pedido.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	18%
Bueno	1	9%
Regular	5	33%
Malo	6	40%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.

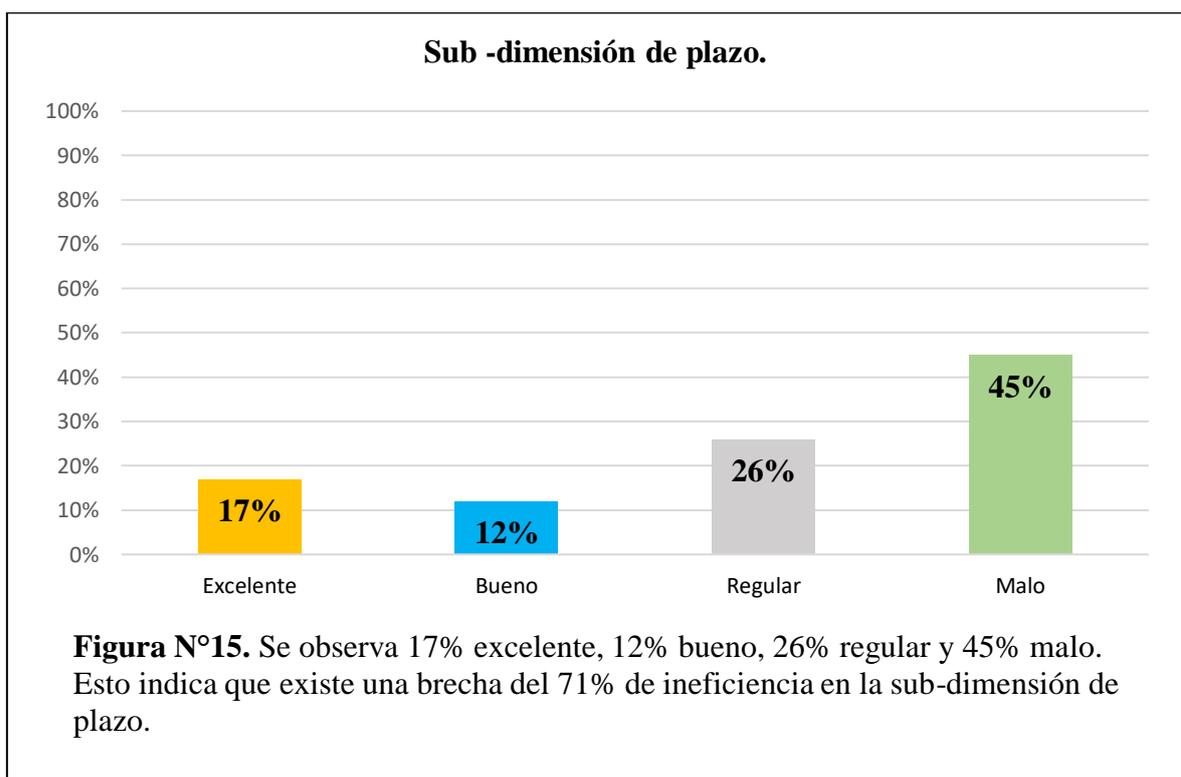


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 22. Sub – dimensión de plazo.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	17%
Bueno	2	12%
Regular	4	26%
Malo	6	45%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.

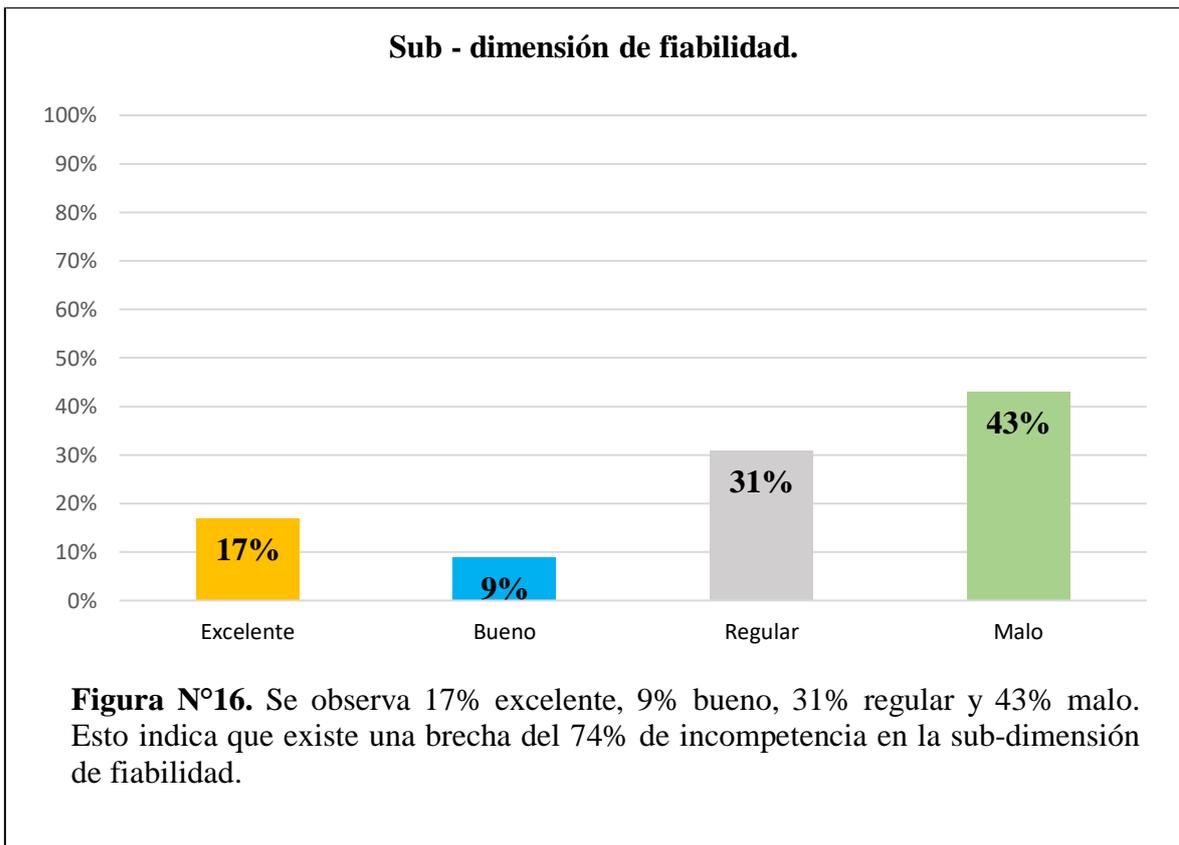


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 23. Sub – dimensión de fiabilidad.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	17%
Bueno	1	9%
Regular	5	31%
Malo	6	43%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.

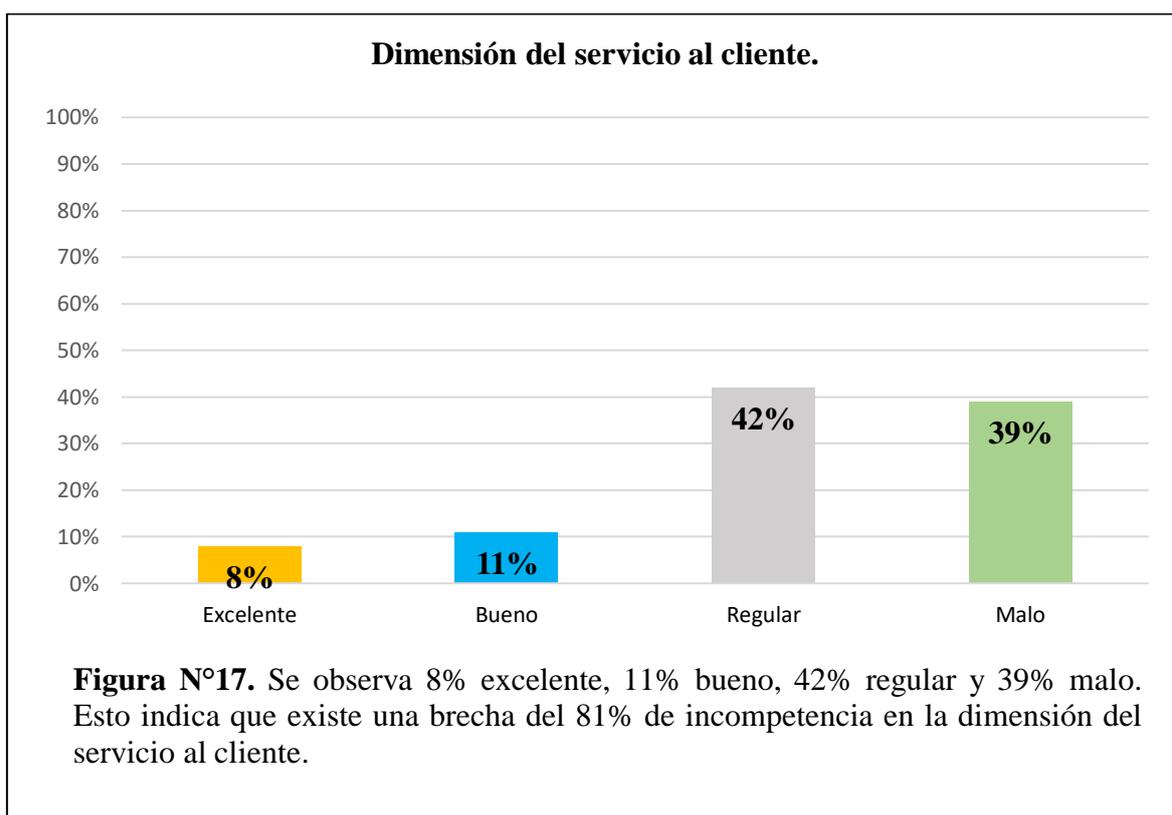


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 24. *Dimensión del servicio al cliente.*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	8%
Bueno	2	11%
Regular	7	42%
Malo	5	39%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia

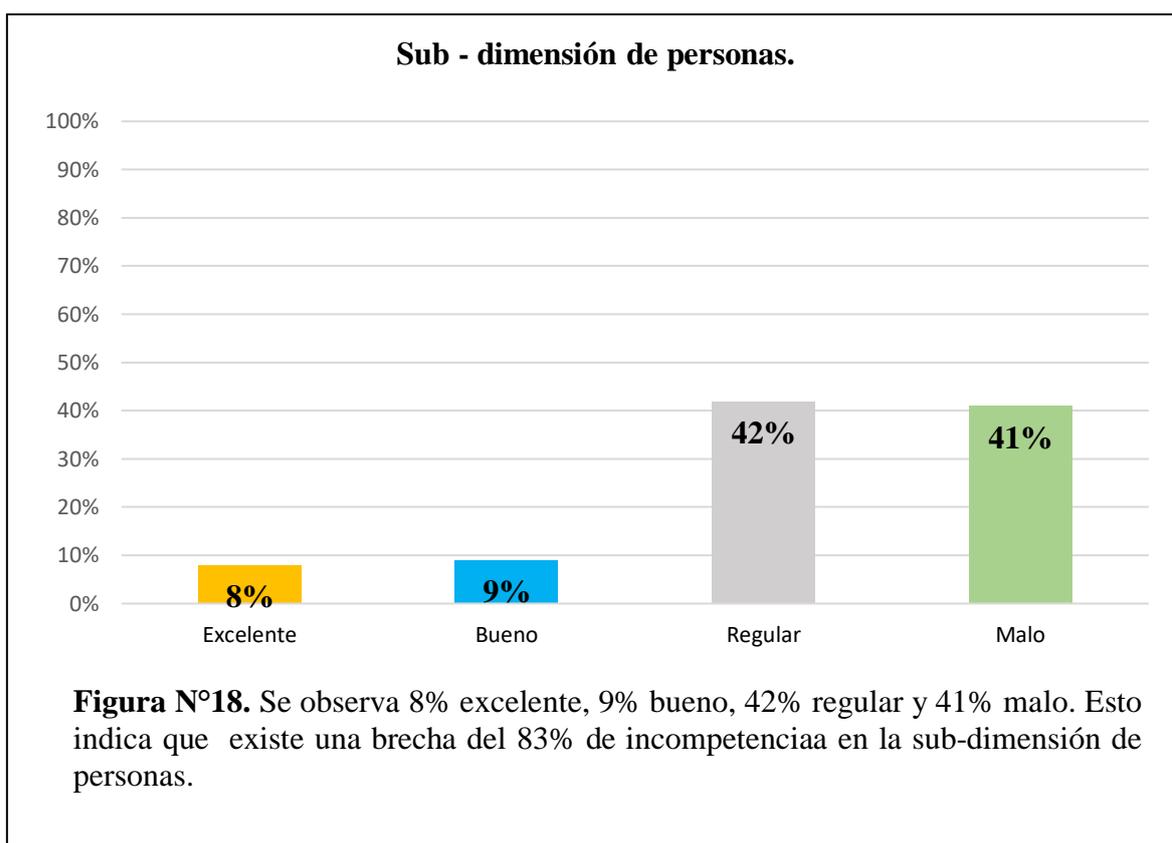


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 25. *Sub – dimensión de personas.*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	8%
Bueno	2	9%
Regular	6	42%
Malo	6	41%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.

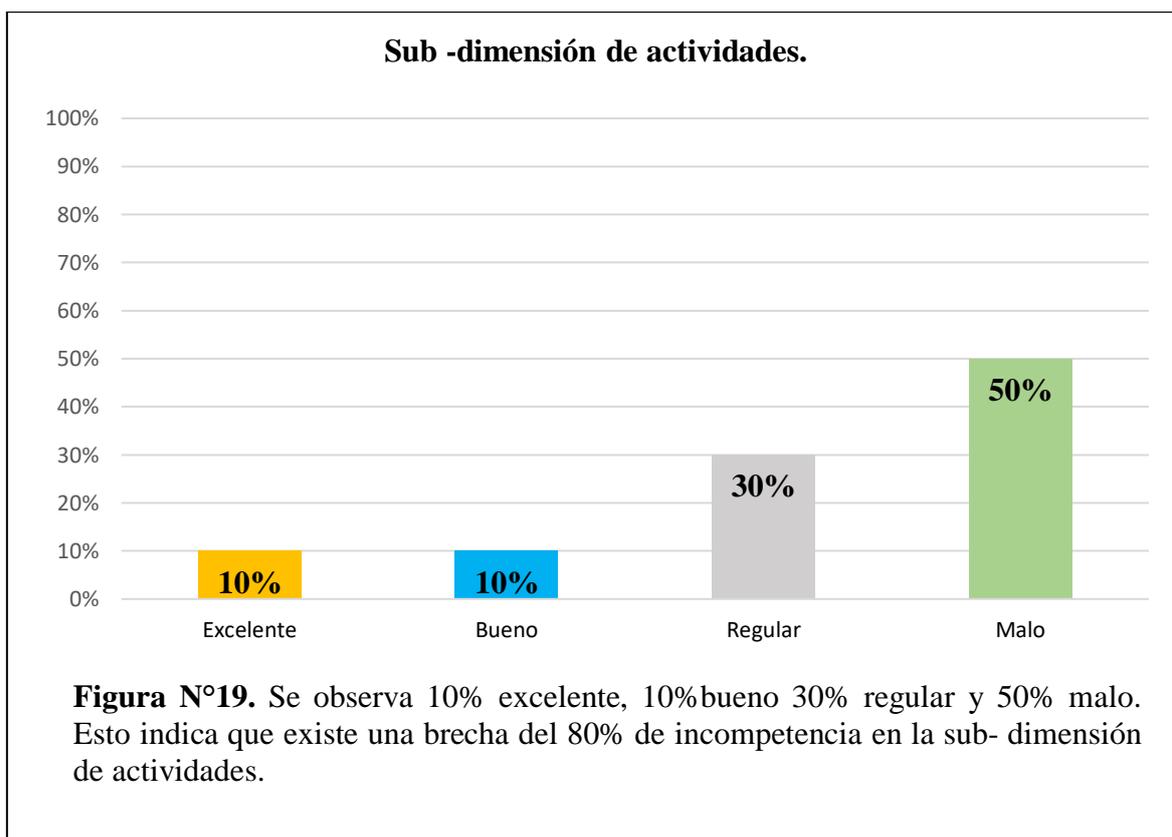


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 26. *Sub – dimensión de actividades.*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	10%
Bueno	2	10%
Regular	5	30%
Malo	6	50%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.

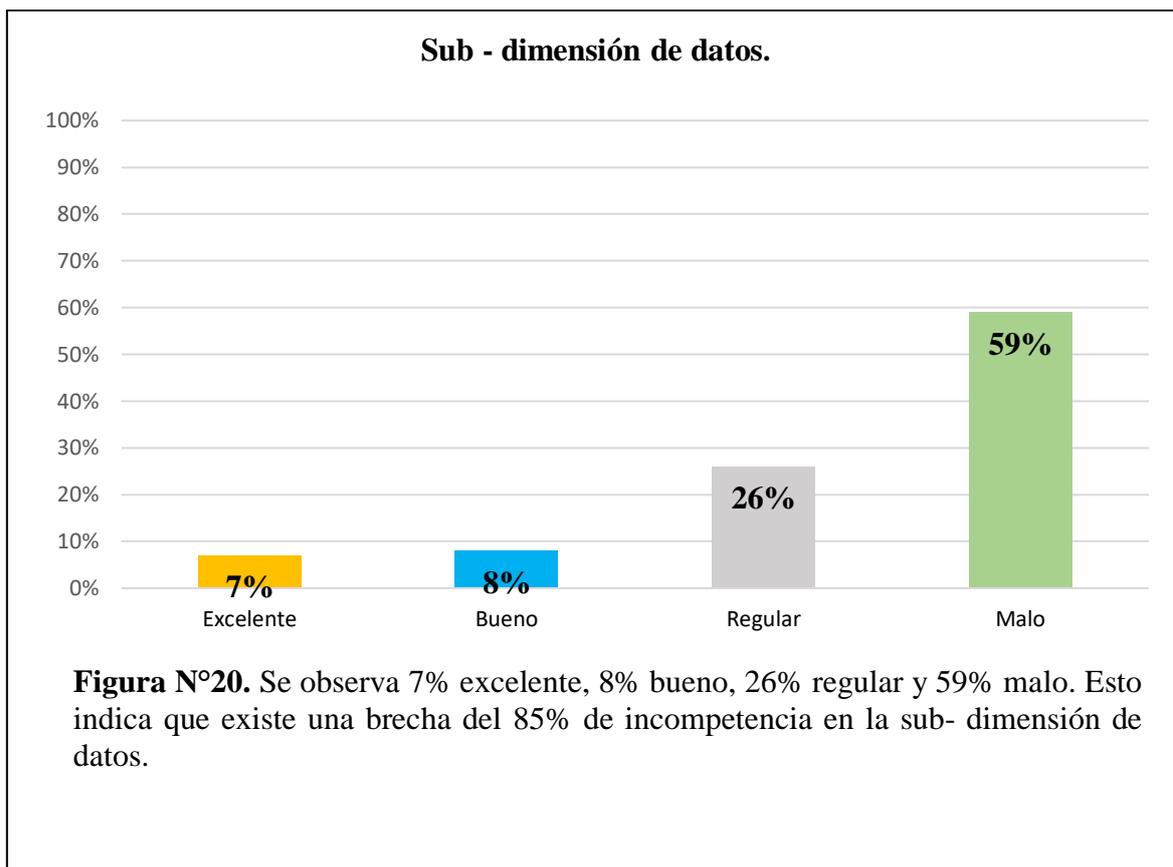


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 27. Sub -dimensión de datos.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	7%
Bueno	2	8%
Regular	5	26%
Malo	7	59%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.

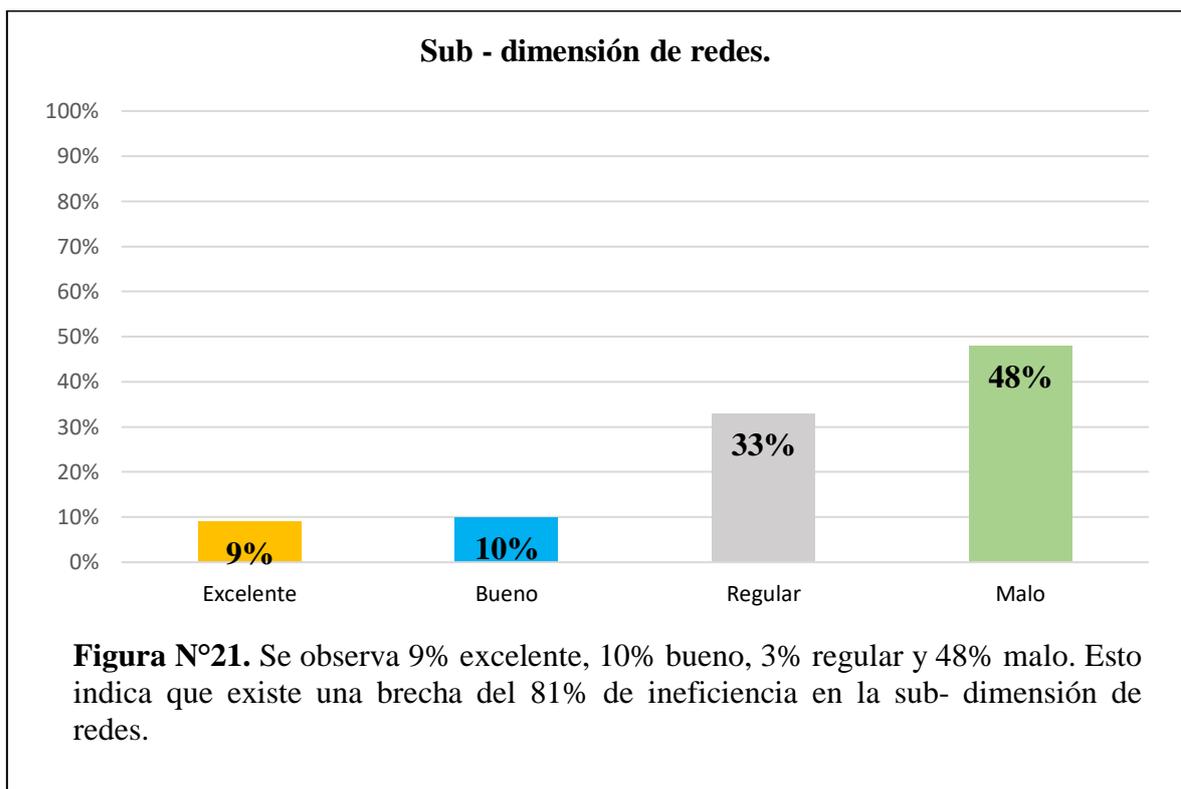


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 28. *Sub –dimensiones de redes.*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	9%
Bueno	2	10%
Regular	5	33%
Malo	7	48%
Total	54	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.

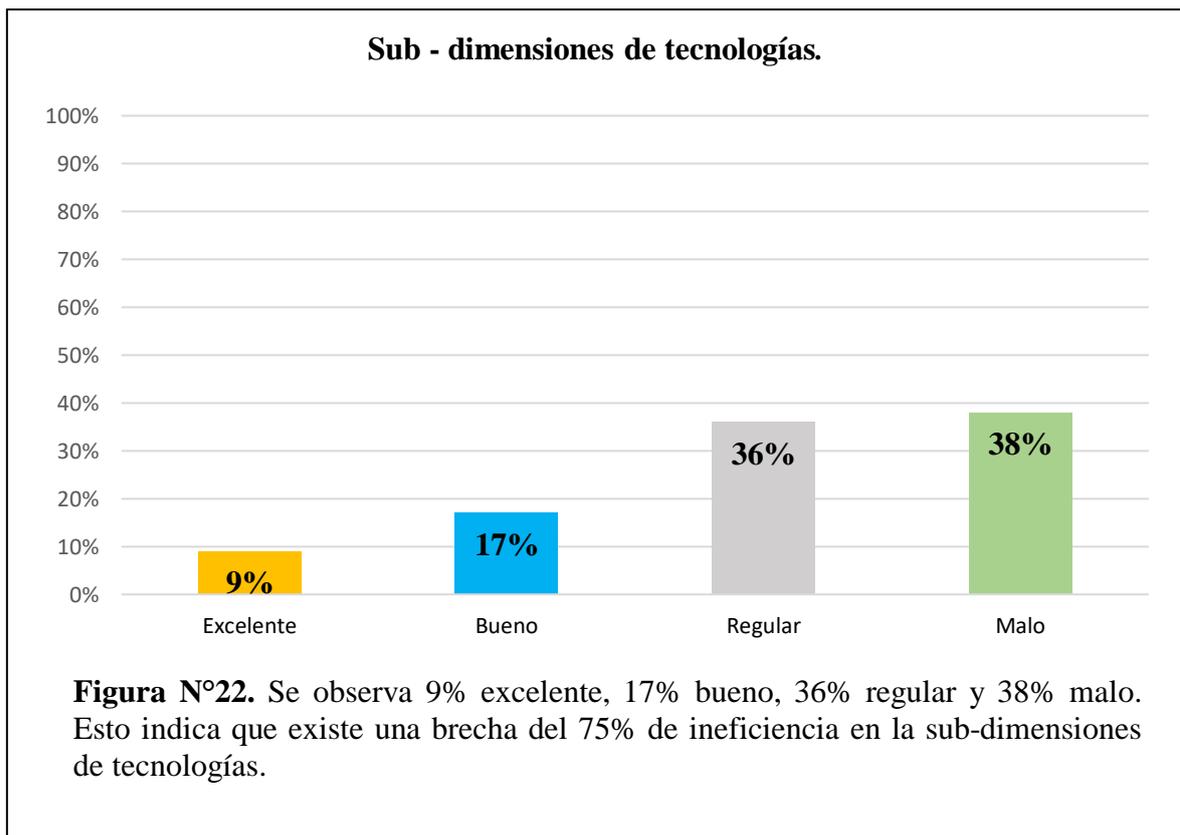


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 29. *Sub – dimensión de tecnologías.*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	9%
Bueno	3	17%
Regular	5	36%
Malo	6	38%
Total	54	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.

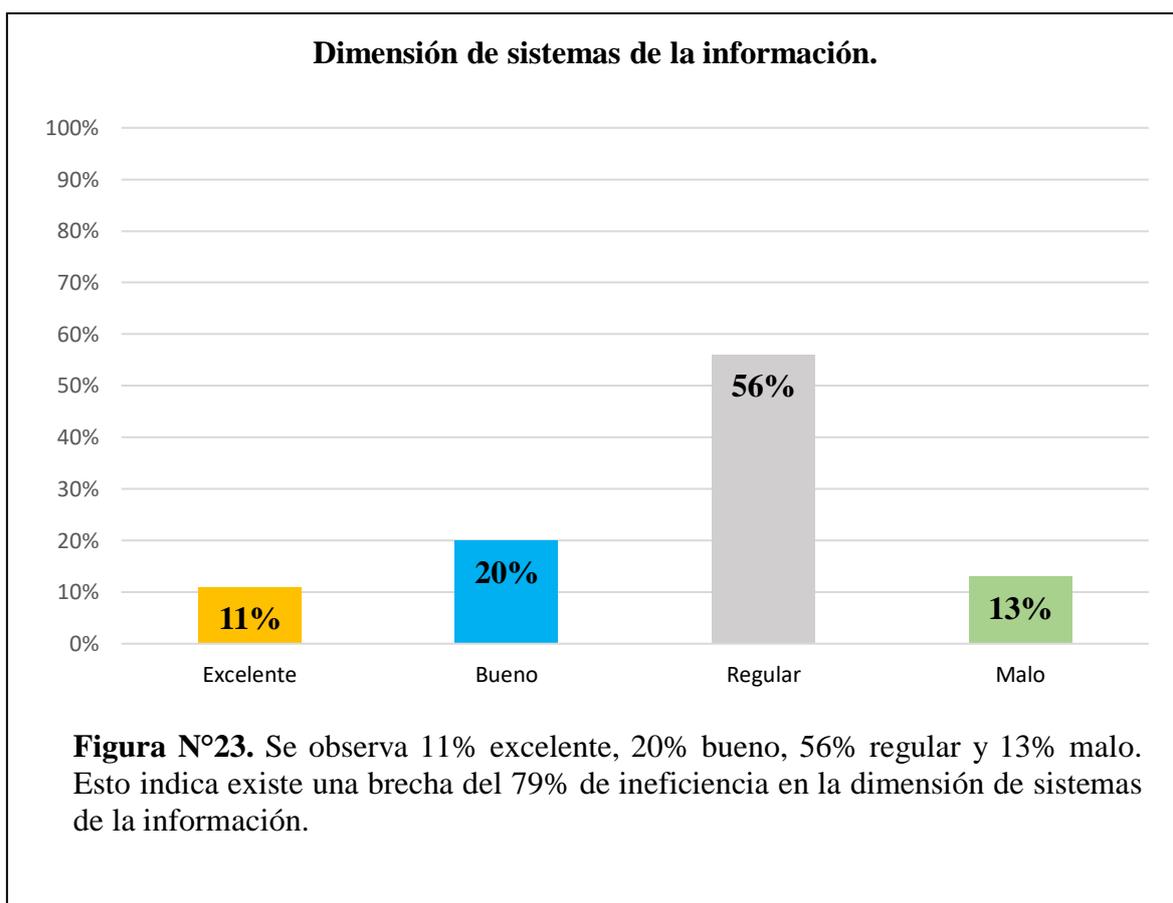


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 30. *Dimensión de sistemas de la información.*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	11%
Bueno	4	20%
Regular	8	56%
Malo	2	13%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.



Fuente: cuestionario, elaboración propia.

Tabla 31. Diagnóstico de las dimensiones críticas de la gestión logística.

Dimensiones	Criterios de selección				Selección
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
Planeación	42%	28%	13%	17%	-
Aprovisionamiento	50%	27%	13%	11%	-
Distribución	12%	19%	44%	26%	+
Inventarios	16%	12%	39%	34%	+
Servicio al cliente	26%	15%	45%	64%	+
Sistema de información	9%	11%	33%	47%	+

Fuente: elaboración propia.

Análisis: Existen suficientes pruebas estadísticas para determinar que las dimensiones críticas a seleccionar fueran realizadas con la siguiente fórmula de criterio: $40\% < x < 100\%$, entendiéndose como “X” al total de la suma de valores de regular y malo; el cual si supera el 35% deberá ser calificada como dimensión crítica “positivo” (+), caso contrario será calificada como dimensión estable “negativo” (-). Por lo tanto, la propuesta deberá de realizarle, según su urgencia e importancia.

Descripción de tablas y figuras en la variable gestión logística después de aplicar mecanismos de control interno.

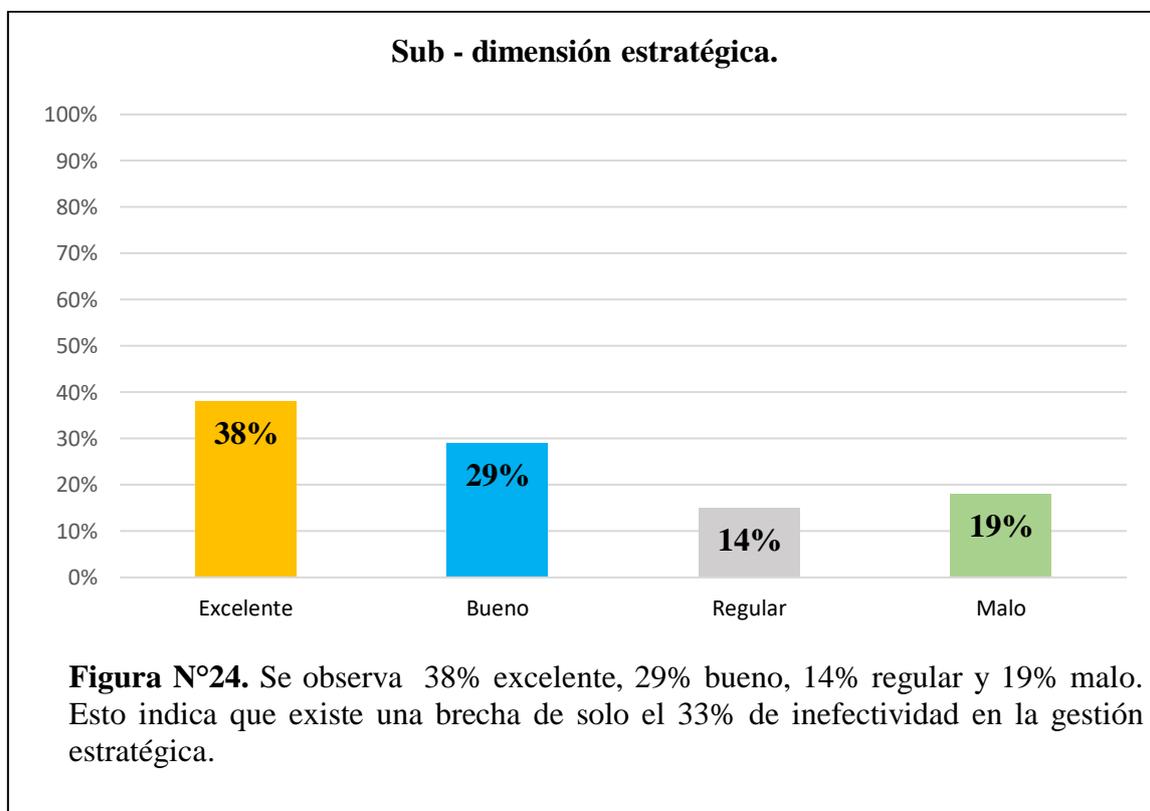
Variable Dependiente: Gestión logística.

Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del supermercado El Súper – sucursal Lambayeque. Después de aplicar mecanismos de Control Interno.

Tabla 32. *Sub - dimensión estratégica.*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	38%
Bueno	3	29%
Regular	6	14%
Malo	5	19%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.

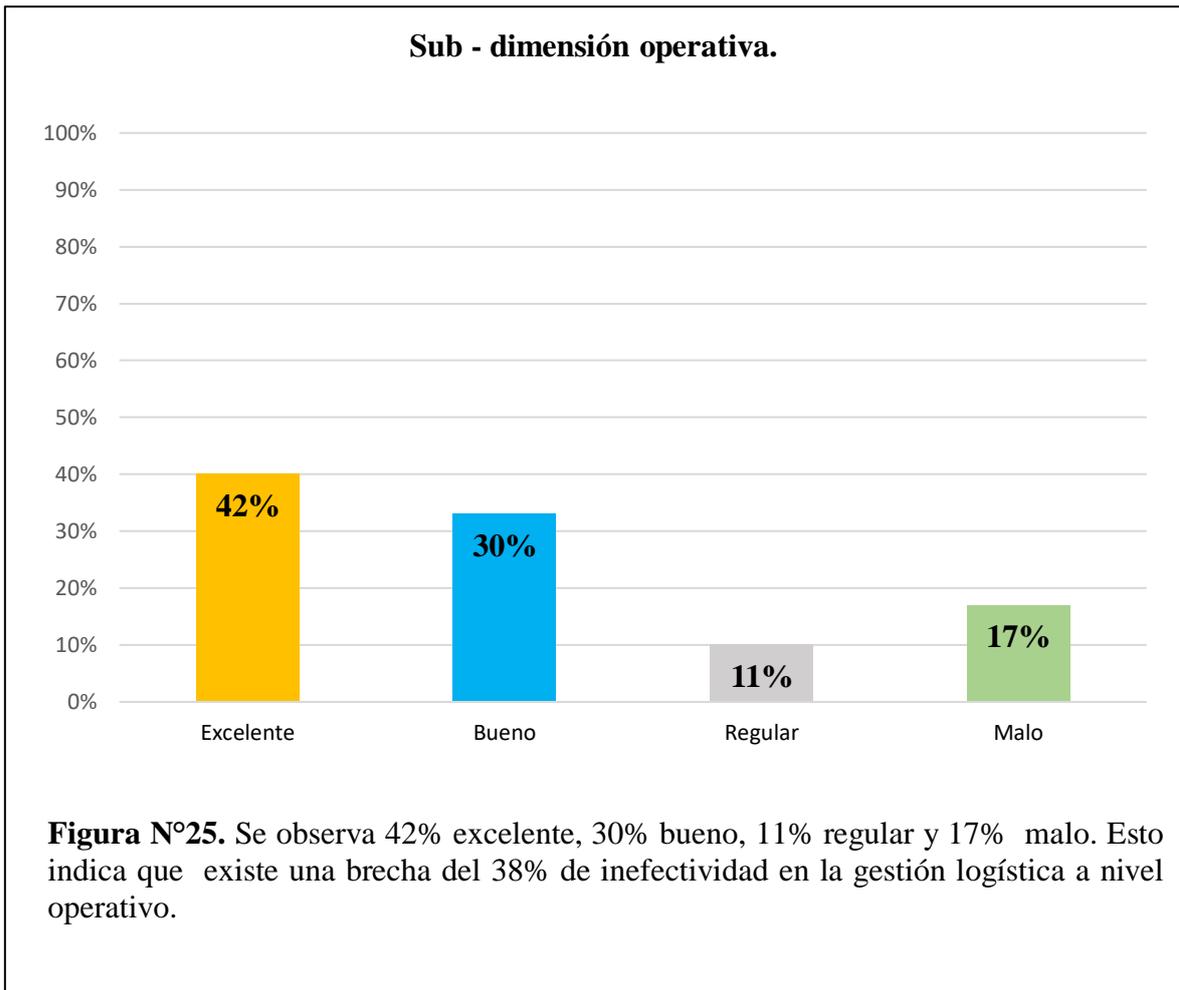


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 33. Sub - dimensión operativa.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	42%
Bueno	5	30%
Regular	1	11%
Malo	3	17%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.

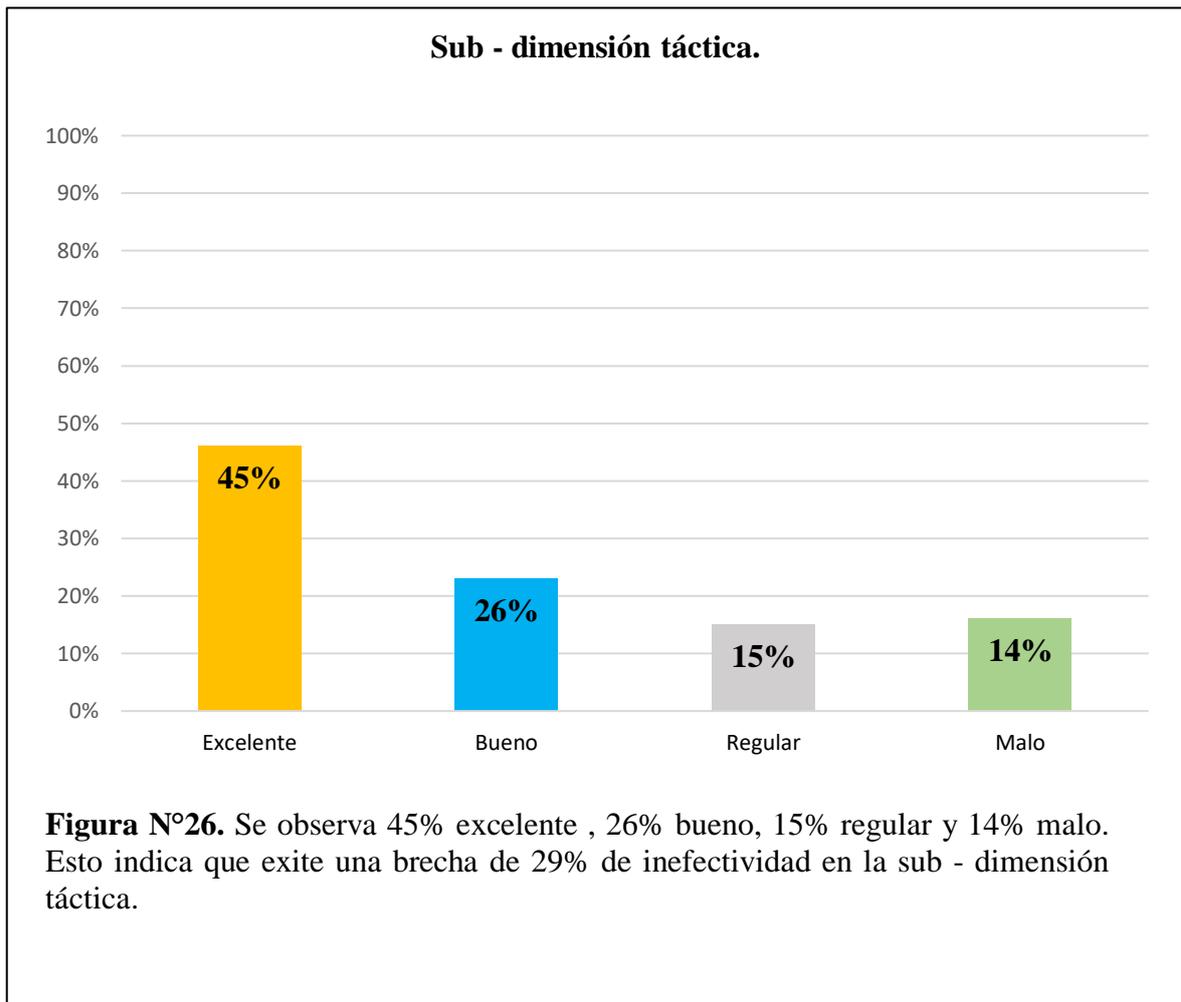


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 34. Sub – dimensión táctica.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	7	45%
Bueno	3	26%
Regular	3	15%
Malo	2	14%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia

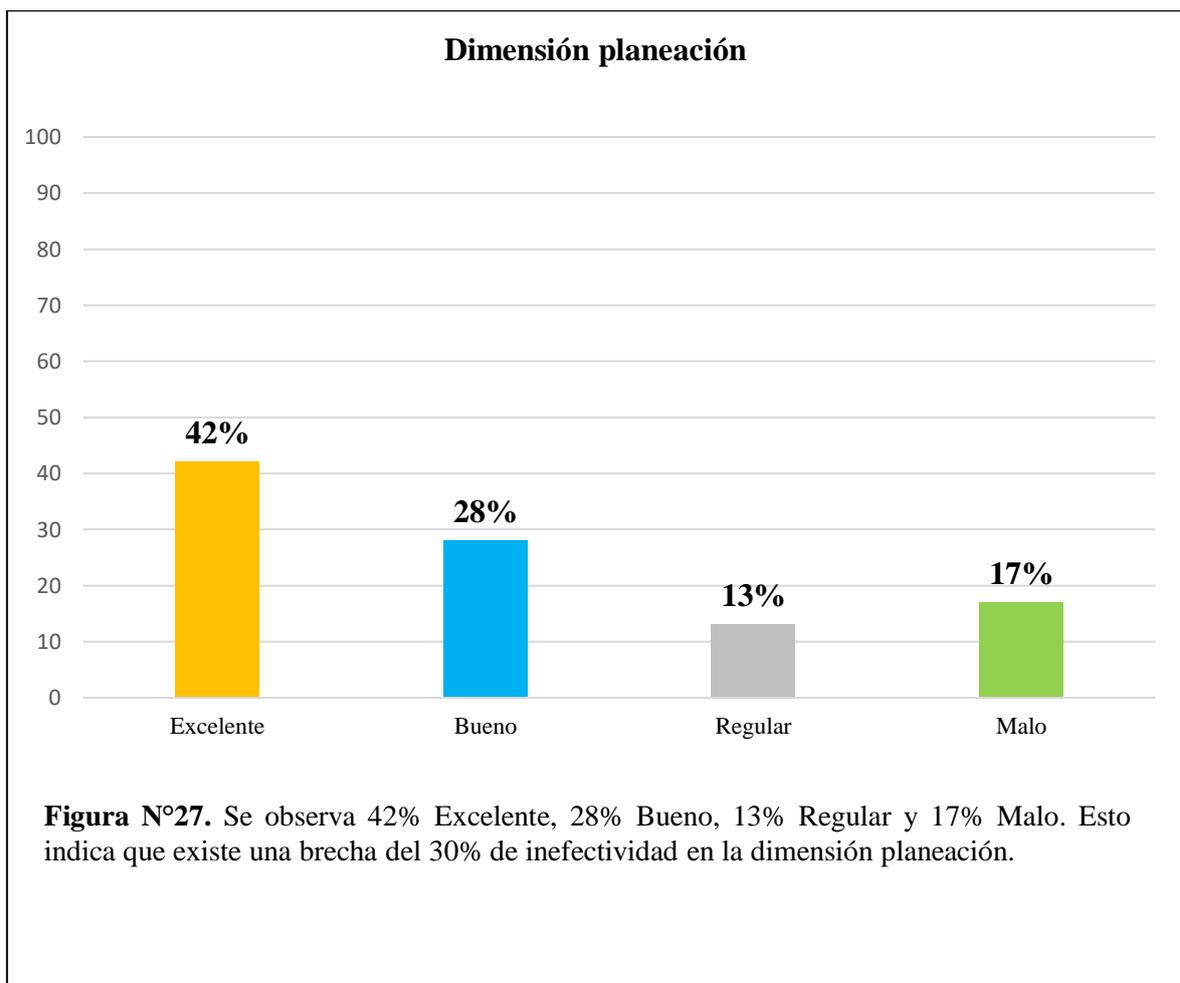


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 35. *Dimensión planeación.*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	42%
Bueno	4	28%
Regular	2	13%
Malo	3	17%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia

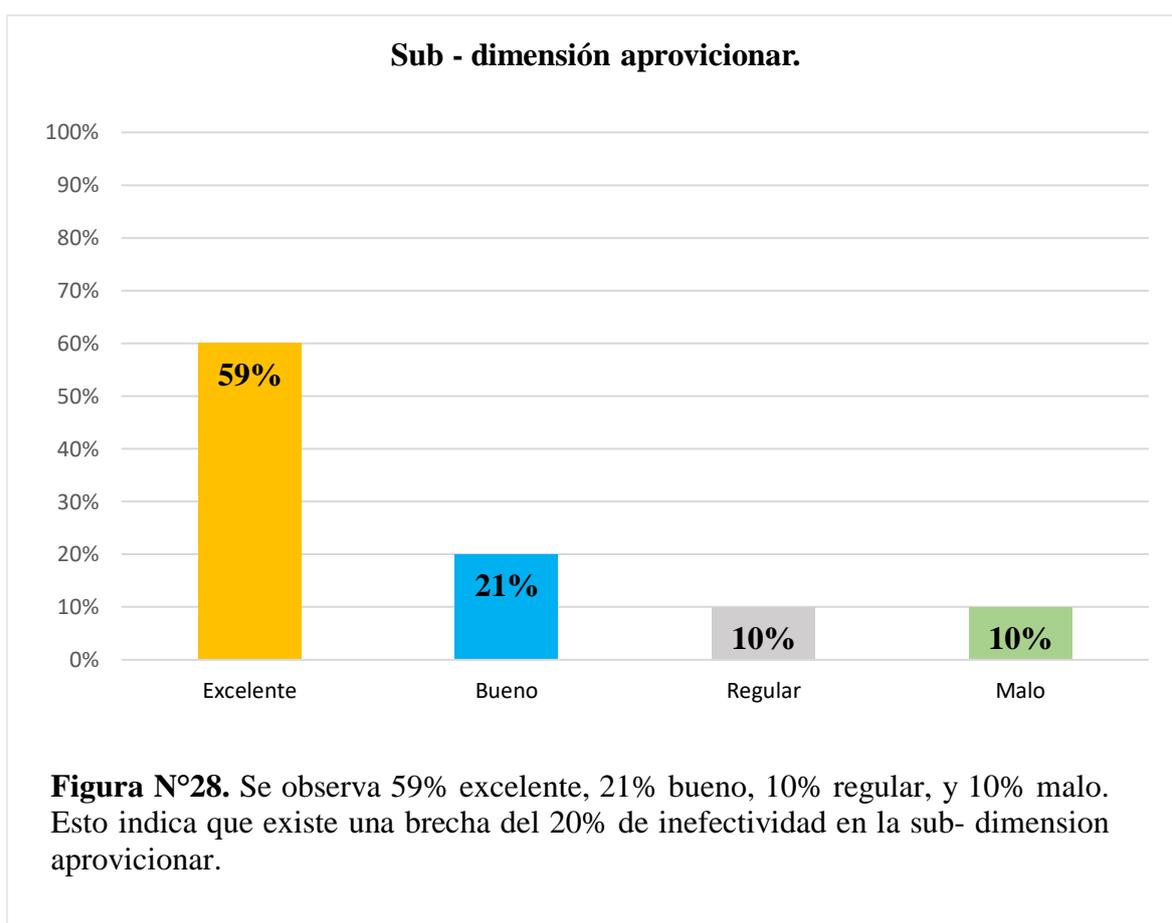


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 36. Sub – dimensión aprovisionar.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	59%
Bueno	3	21%
Regular	2	10%
Malo	2	10%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia

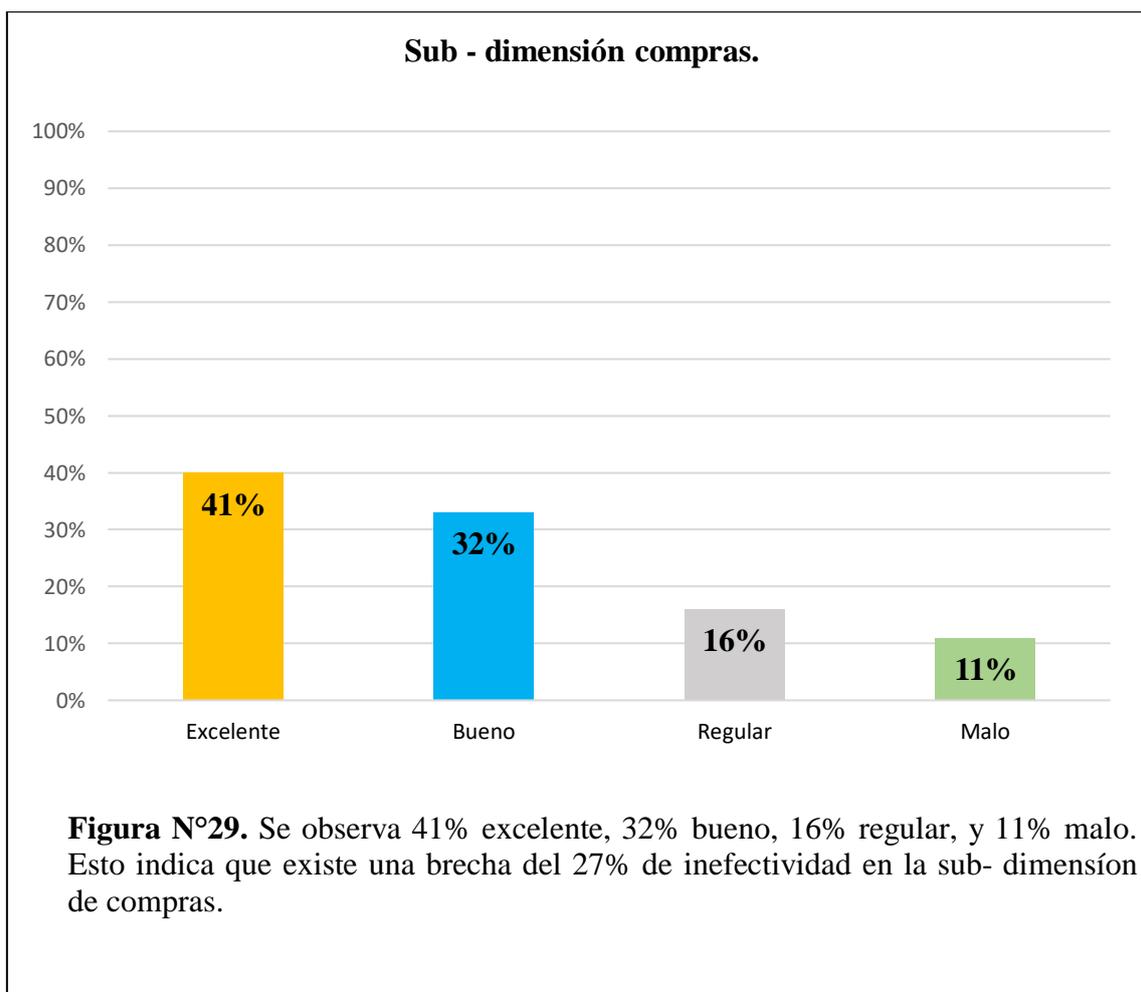


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 37. Sub – dimensión compras.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	41%
Bueno	5	32%
Regular	3	16%
Malo	1	11%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia

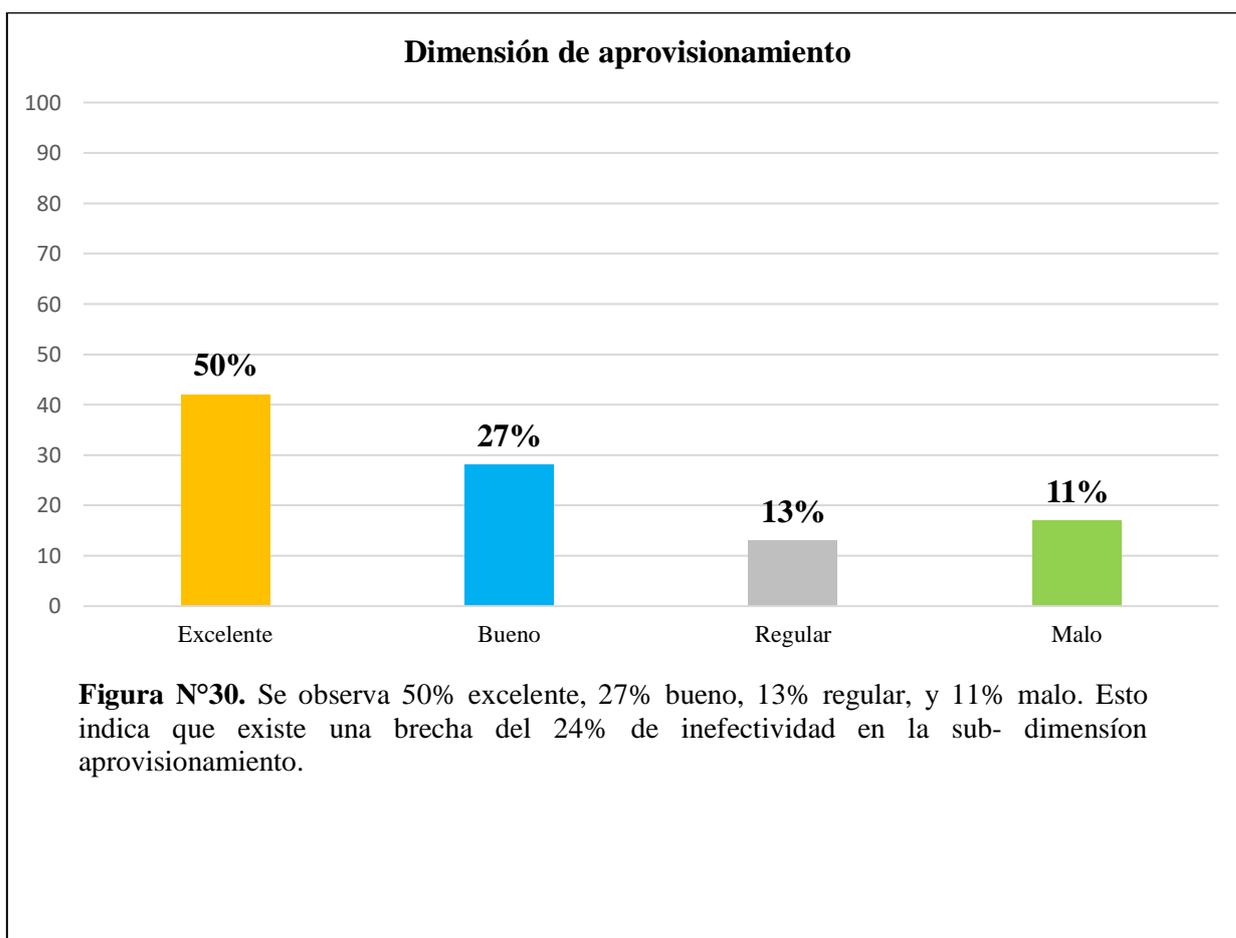


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 38. Dimensión de aprovisionamiento.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	7	50%
Bueno	4	27%
Regular	3	13%
Malo	1	11%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.

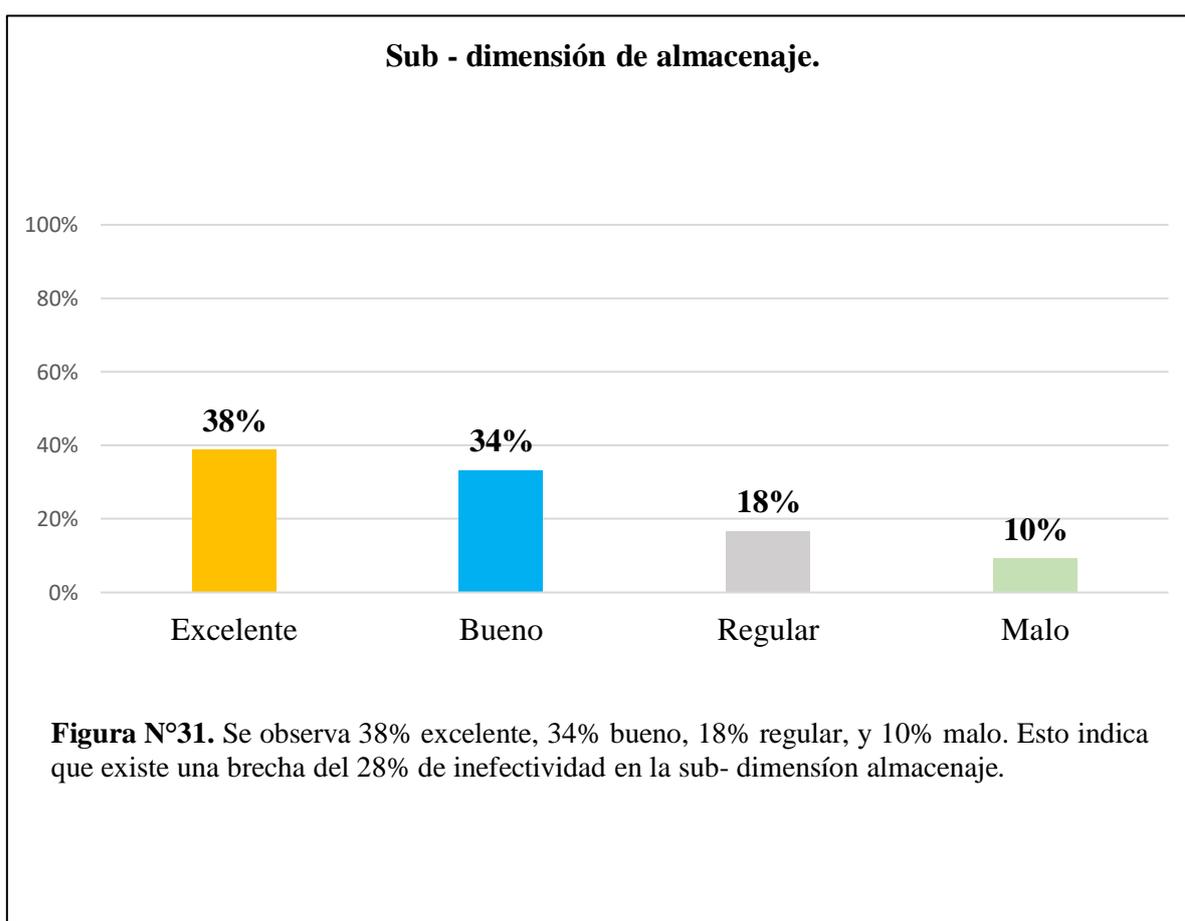


Fuente: cuestionario, elaboración propia.

Tabla 39. Sub – dimensión de almacenaje.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	38%
Bueno	5	34%
Regular	3	18%
Malo	1	10%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia

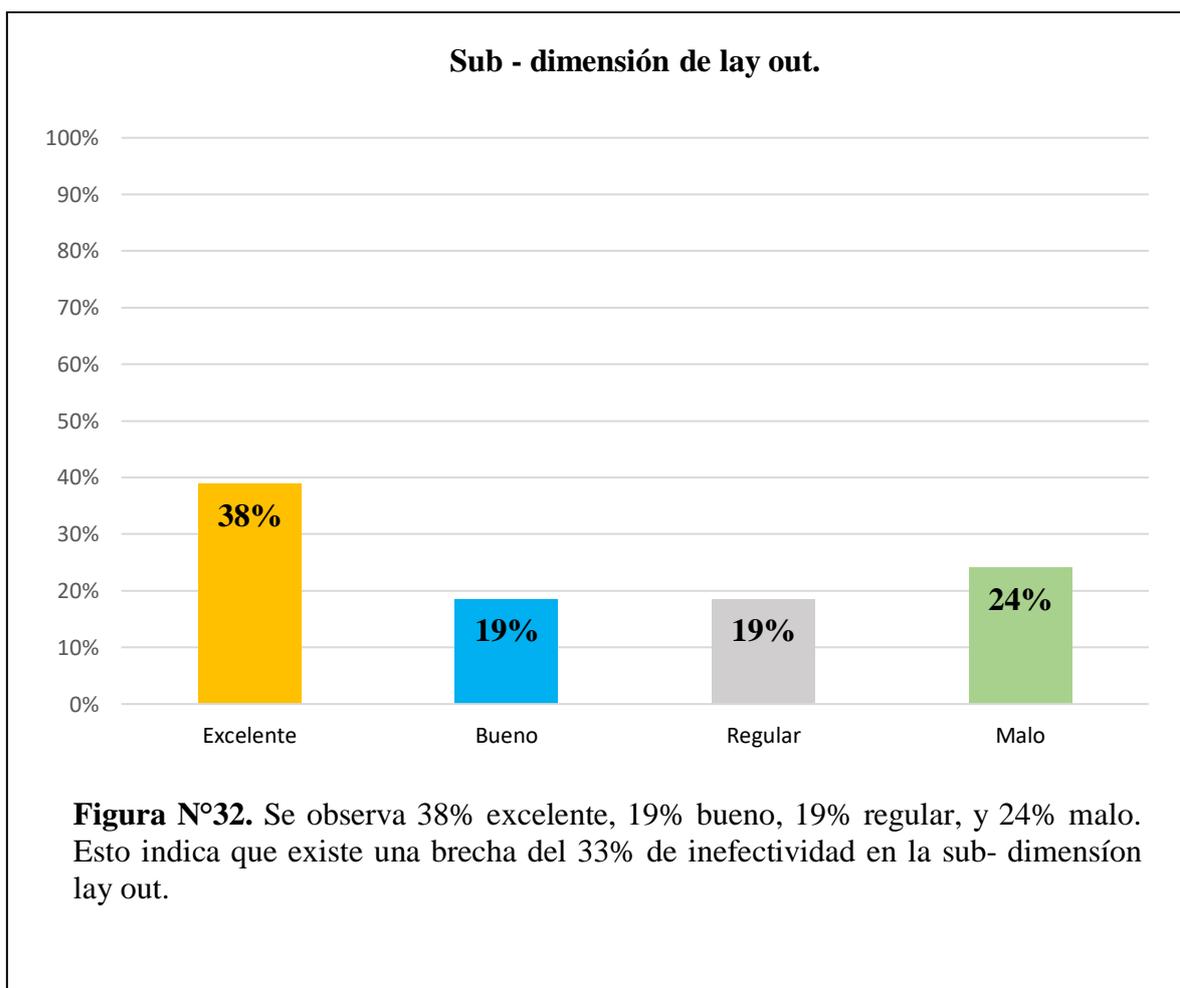


Fuente: cuestionario, elaboración propia.

Tabla 40. Sub – dimensión de lay – out.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	38%
Bueno	3	19%
Regular	3	19%
Malo	4	24%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia

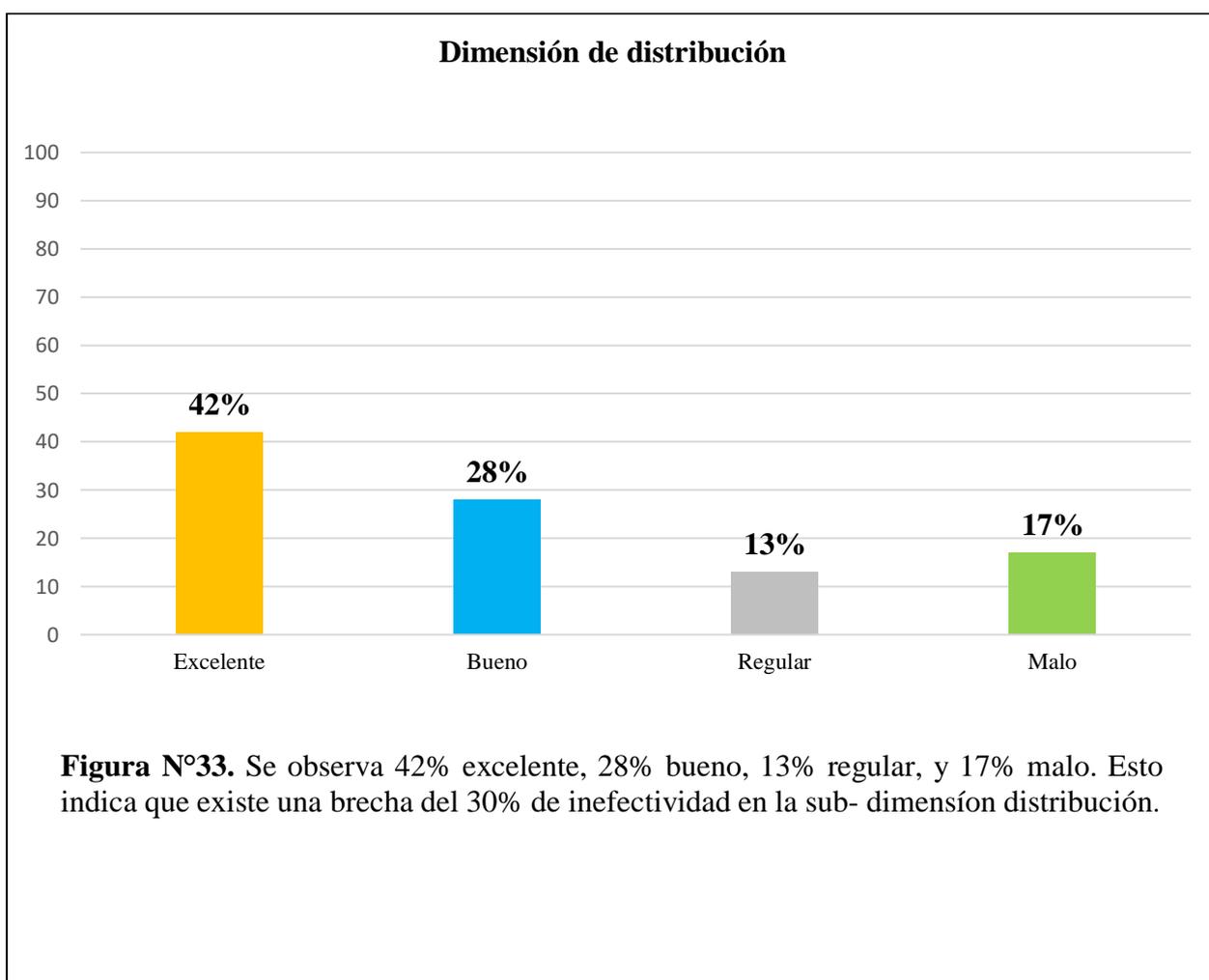


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 41. *Dimensión de distribución.*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	38%
Bueno	4	27%
Regular	3	19%
Malo	2	17%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.

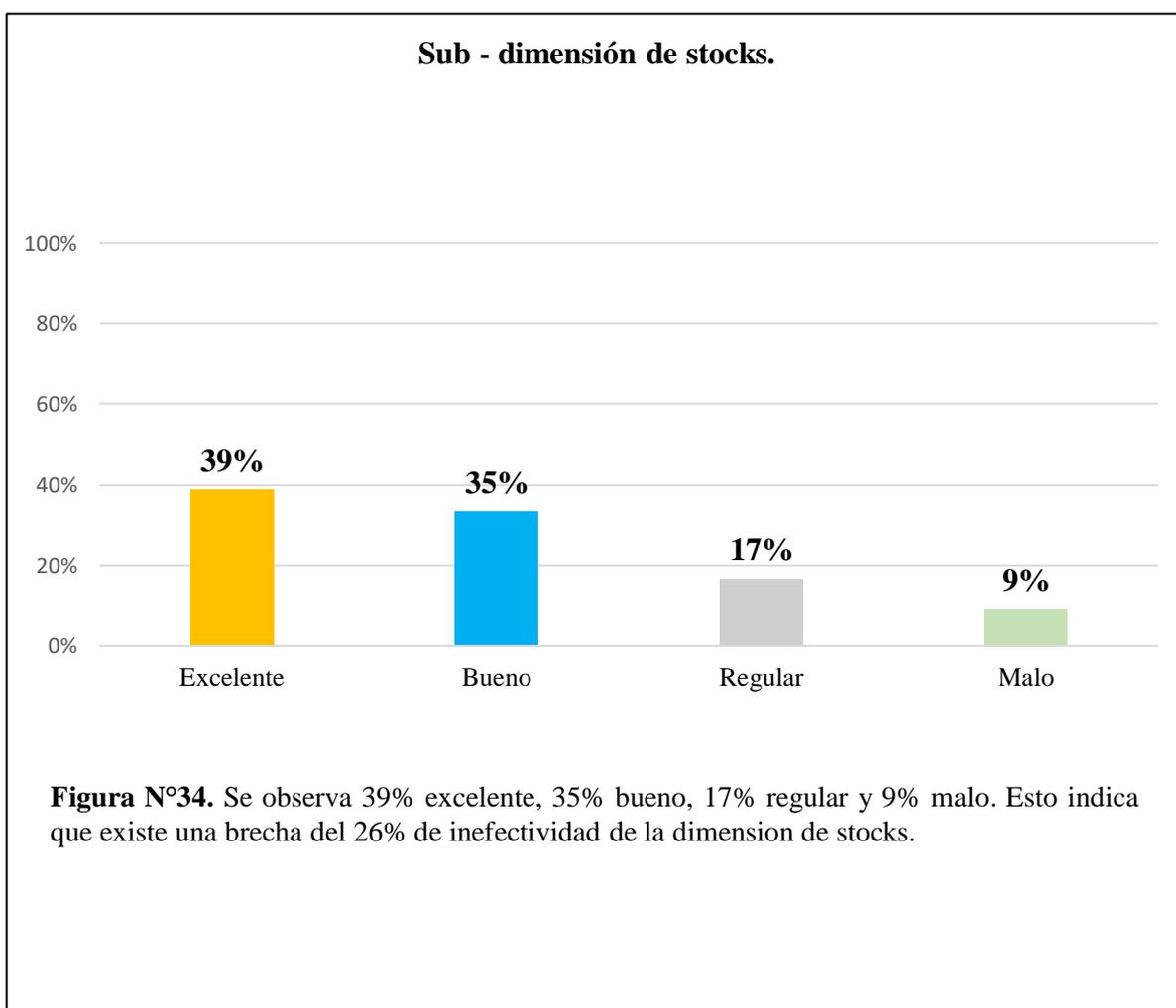


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 42. *Sub – dimensión de stocks.*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	39%
Bueno	5	35%
Regular	3	17%
Malo	1	9%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.

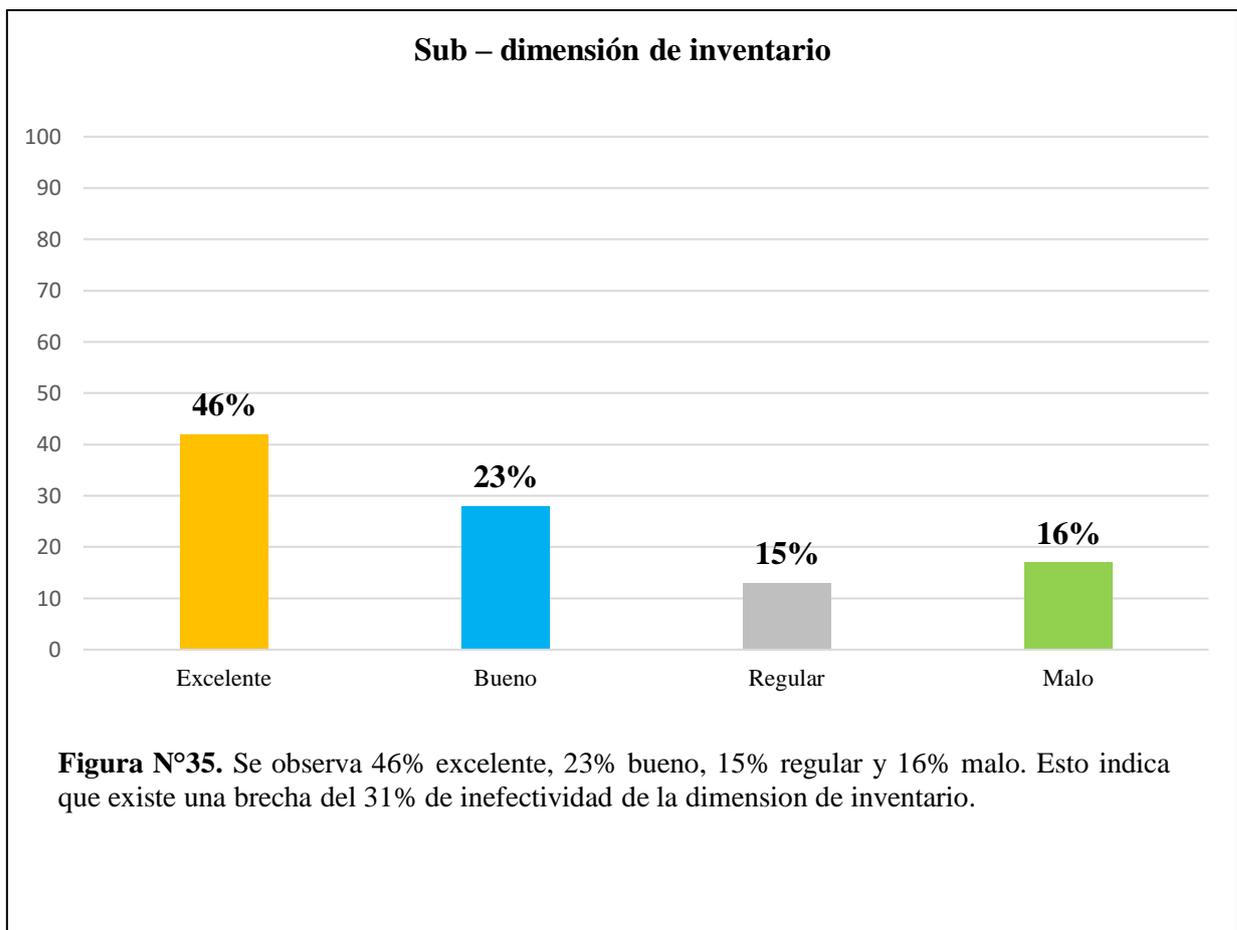


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 43. Sub – dimensión de inventario.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	7	46%
Bueno	3	23%
Regular	2	15%
Malo	3	16%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.

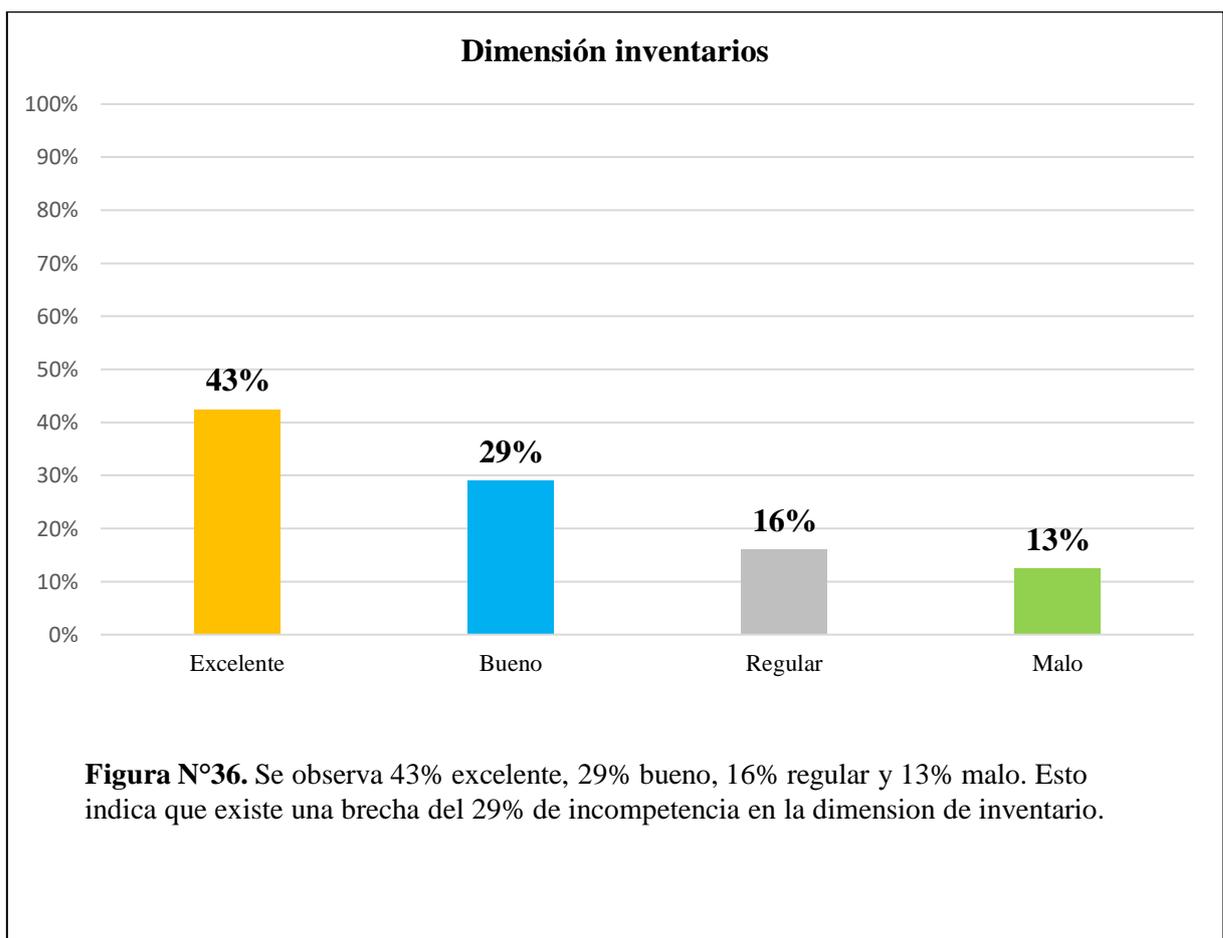


Fuente: cuestionario, elaboración propia.

Tabla 44. Dimensión inventarios.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	43%
Bueno	4	29%
Regular	3	16%
Malo	2	13%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.

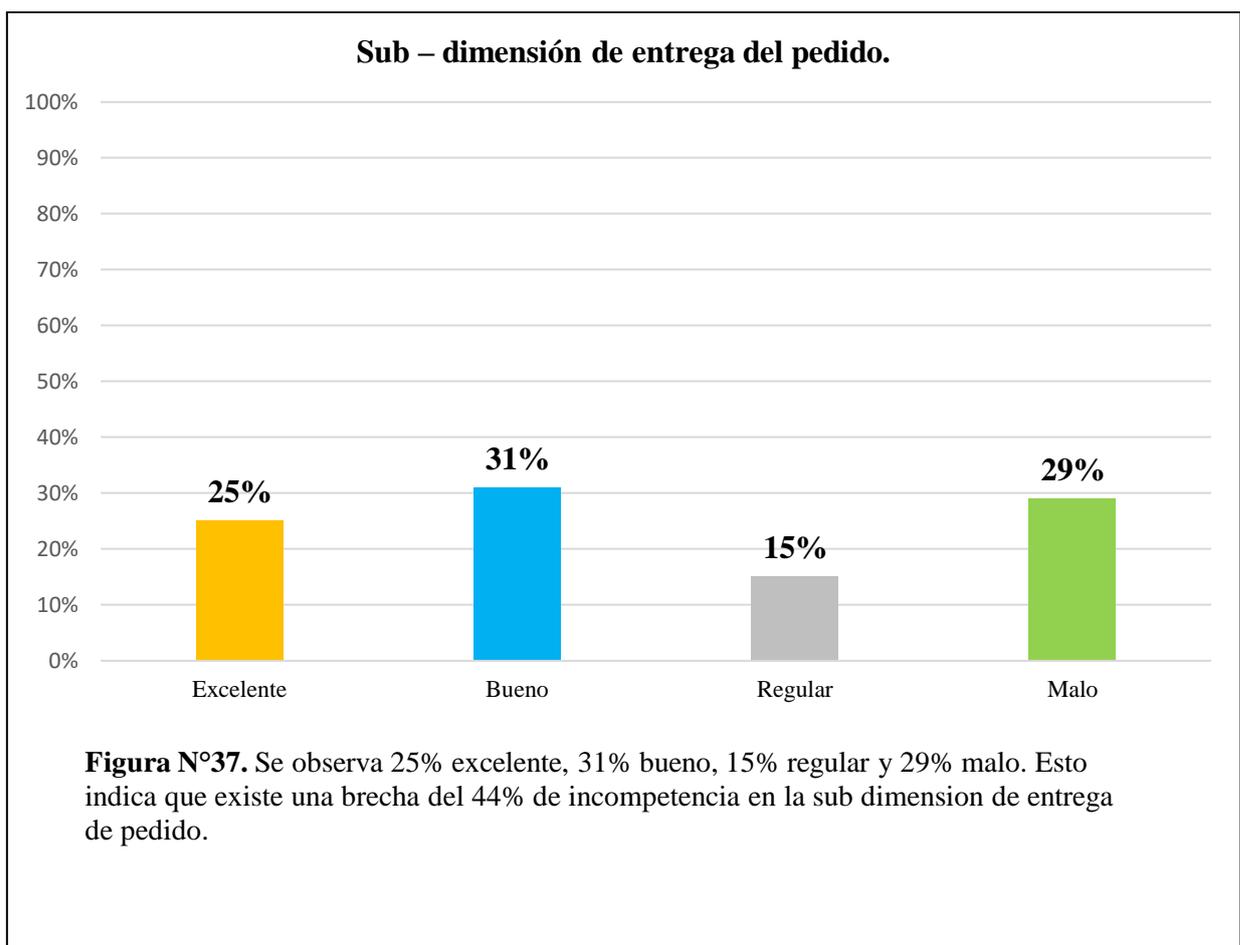


Fuente: cuestionario, elaboración propia.

Tabla 45. Sub – dimensión de entrega del pedido.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	25%
Bueno	6	31%
Regular	2	15%
Malo	4	29%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.

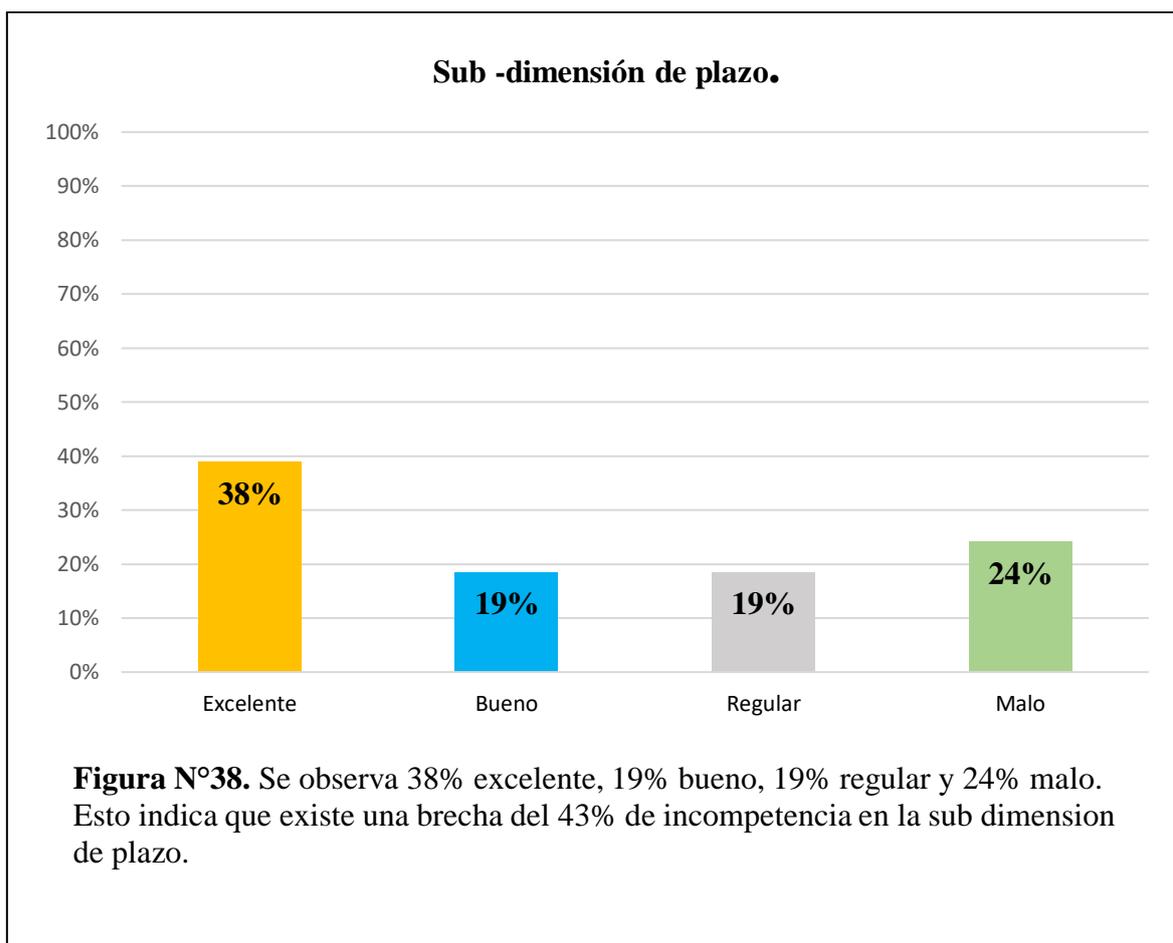


Fuente: cuestionario, elaboración propia.

Tabla 46. Sub – dimensión de plazo.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	38%
Bueno	3	19%
Regular	3	19%
Malo	4	24%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia

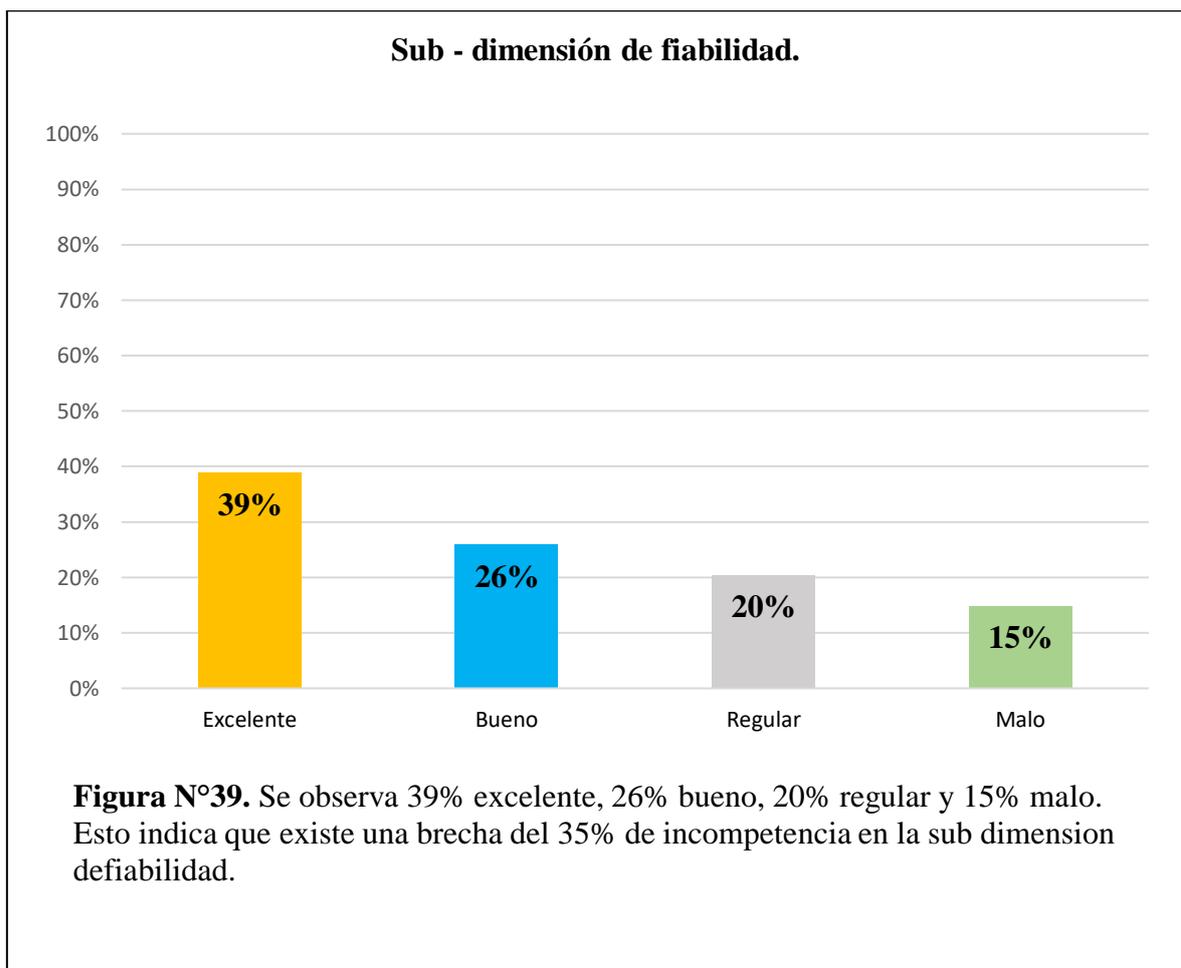


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 47. Sub – dimensión de fiabilidad.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	39%
Bueno	4	26%
Regular	3	20%
Malo	2	15%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia

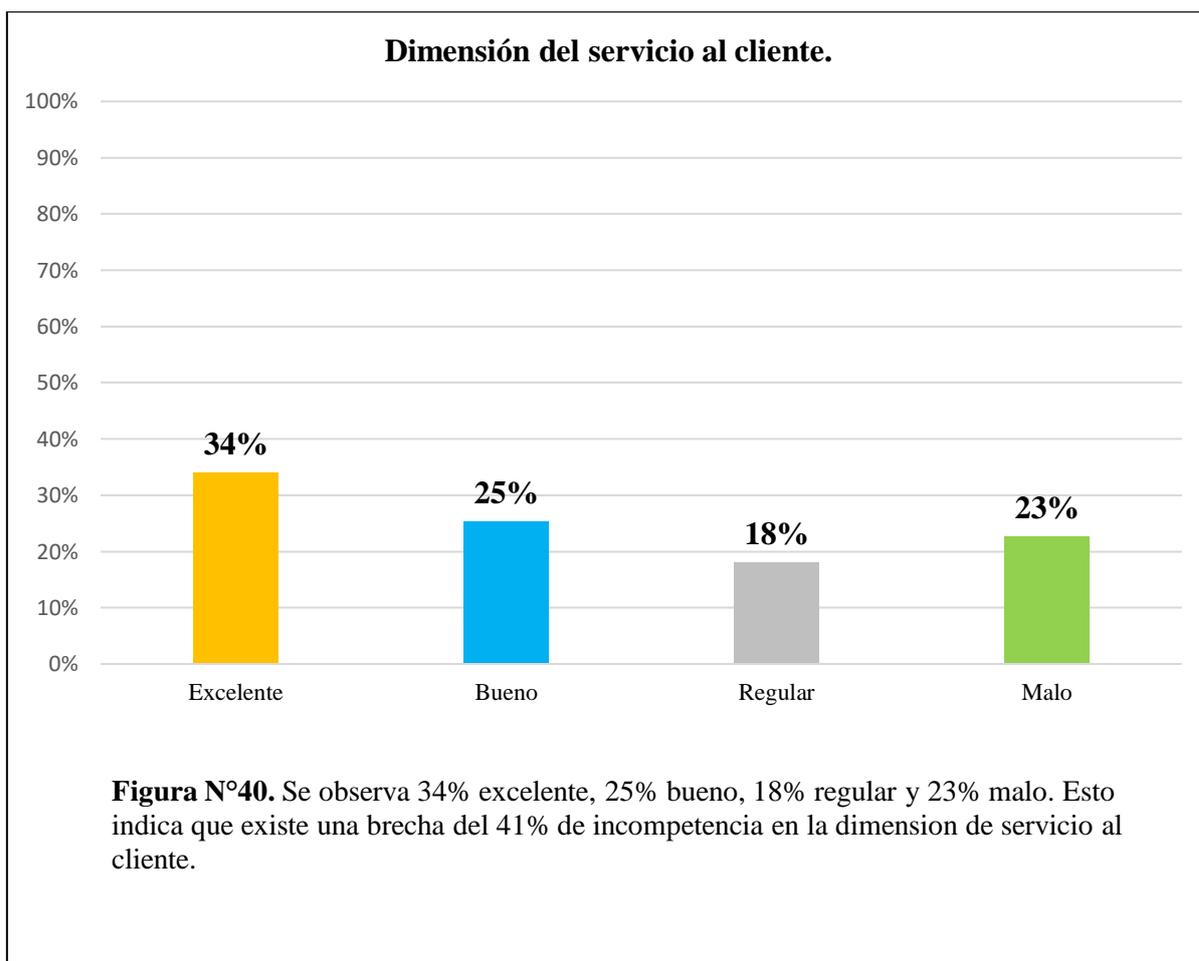


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 48. Dimensión del servicio al cliente.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	34%
Bueno	4	25%
Regular	2	18%
Malo	3	23%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.

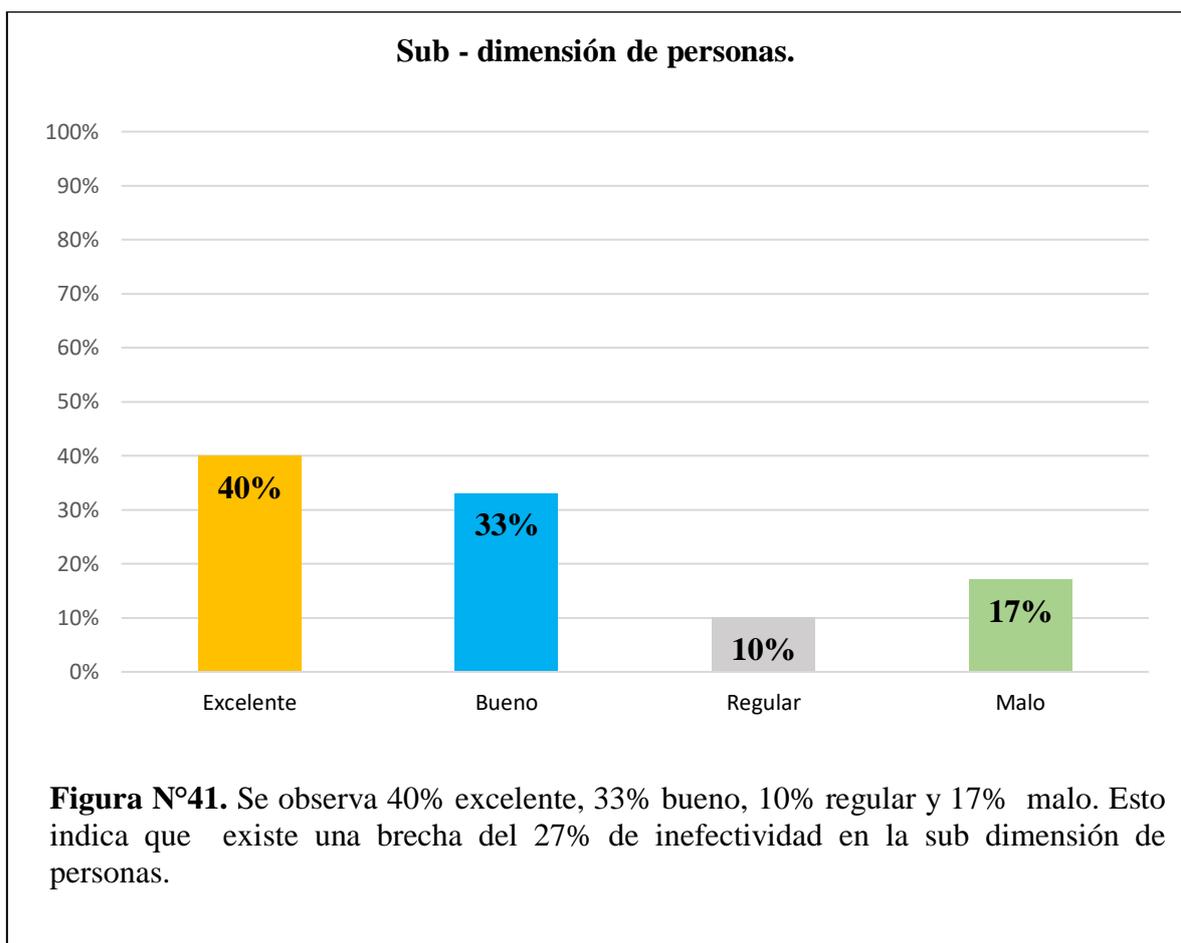


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 49. Sub – dimensión de personas.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	40%
Bueno	5	33%
Regular	1	10%
Malo	3	17%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia

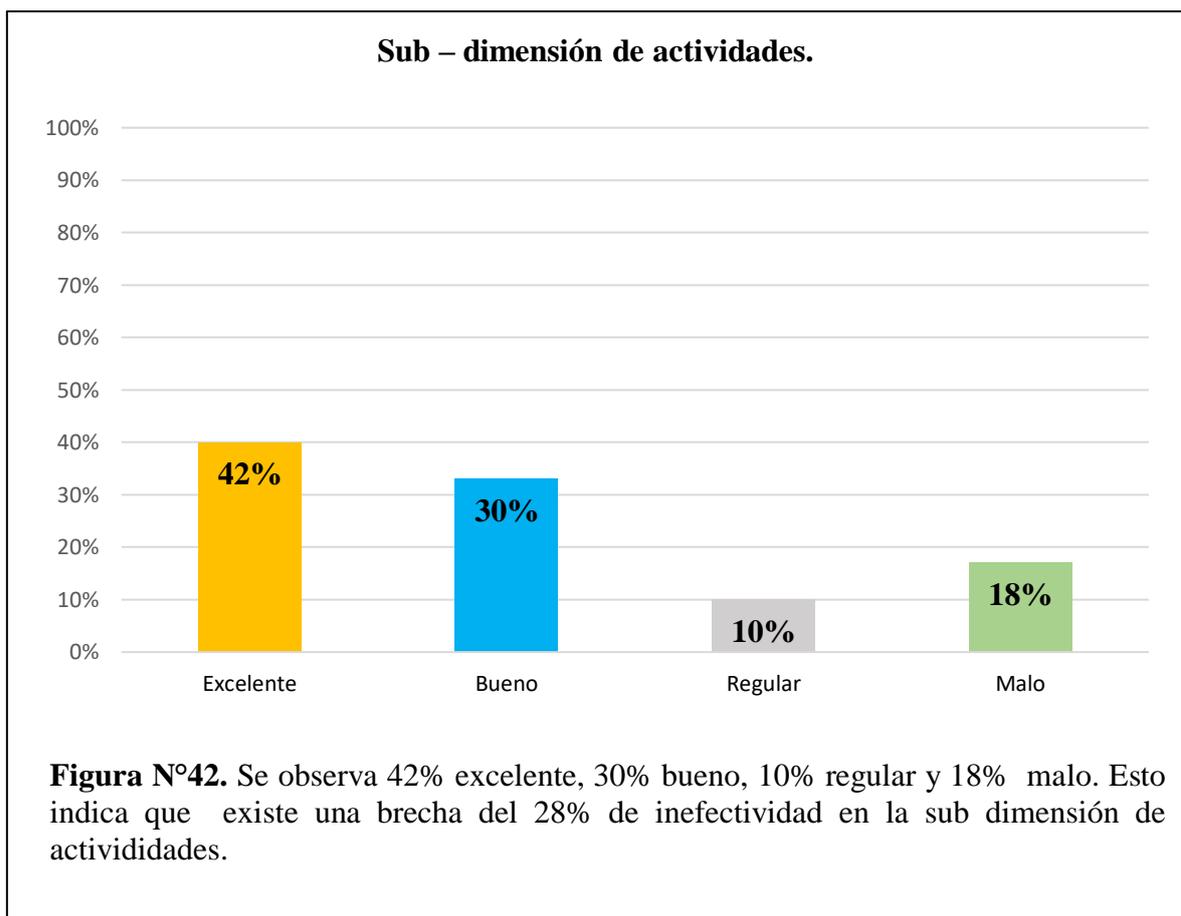


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 50. *Sub – dimensión de actividades*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	42%
Bueno	5	30%
Regular	1	10%
Malo	3	18%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia

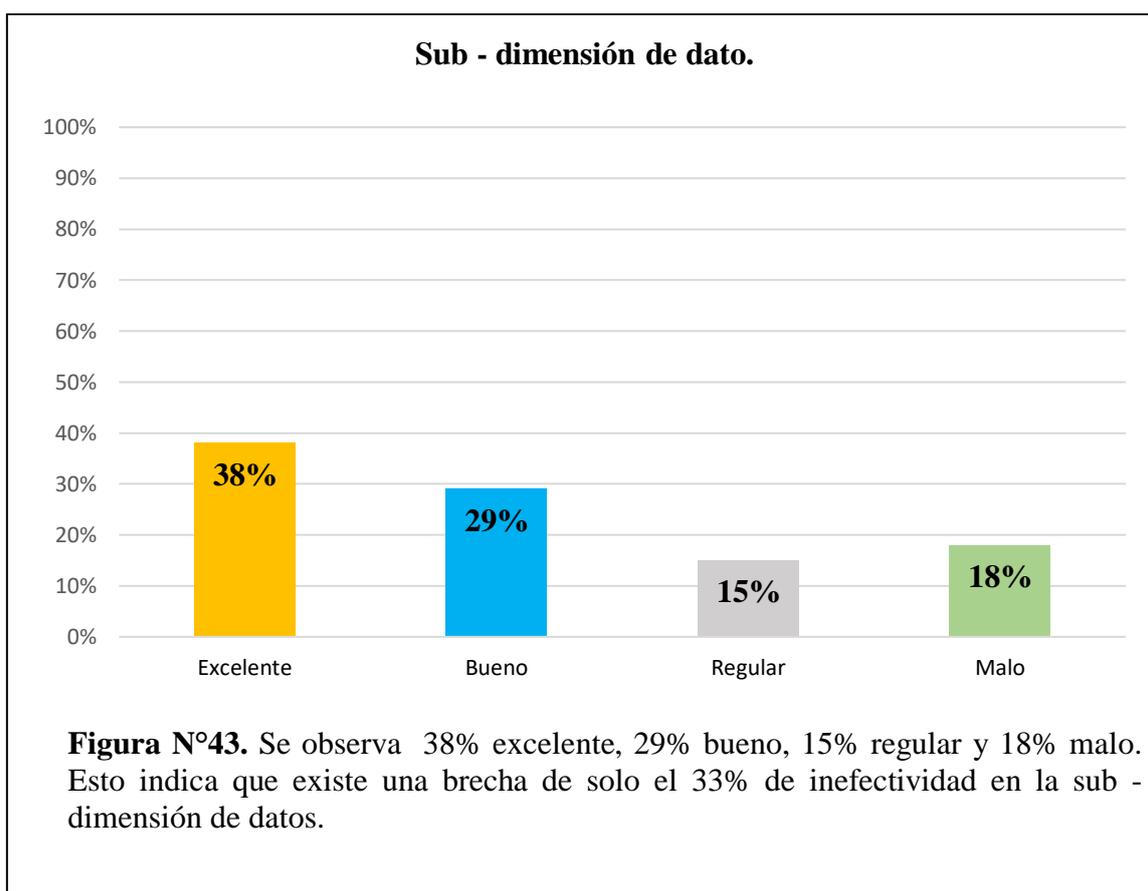


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 51. Sub -dimensión de datos.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	38%
Bueno	4	29%
Regular	2	15%
Malo	3	18%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.

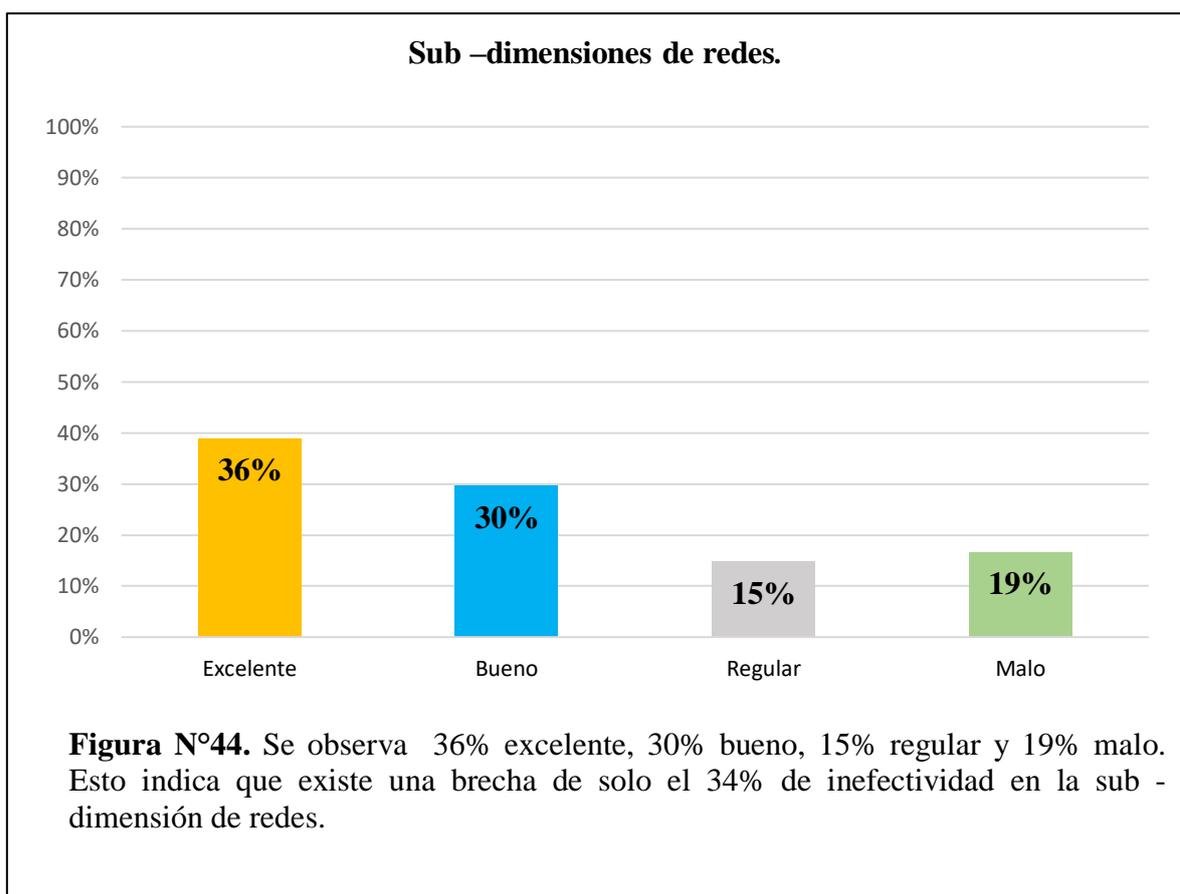


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 52. *Sub –dimensiones de redes.*

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	36%
Bueno	4	30%
Regular	2	15%
Malo	3	19%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia

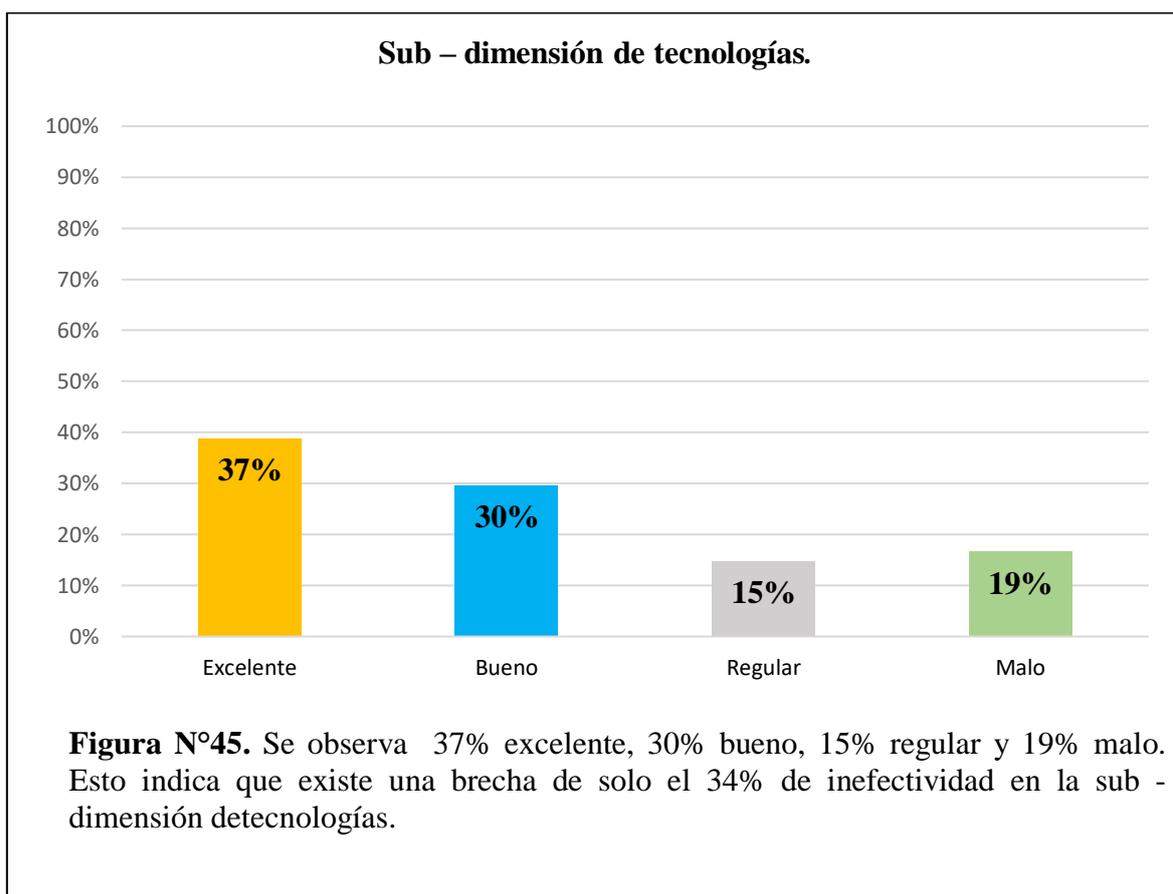


Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 53. Sub – dimensión de tecnologías.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	37%
Bueno	4	30%
Regular	2	15%
Malo	3	19%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia

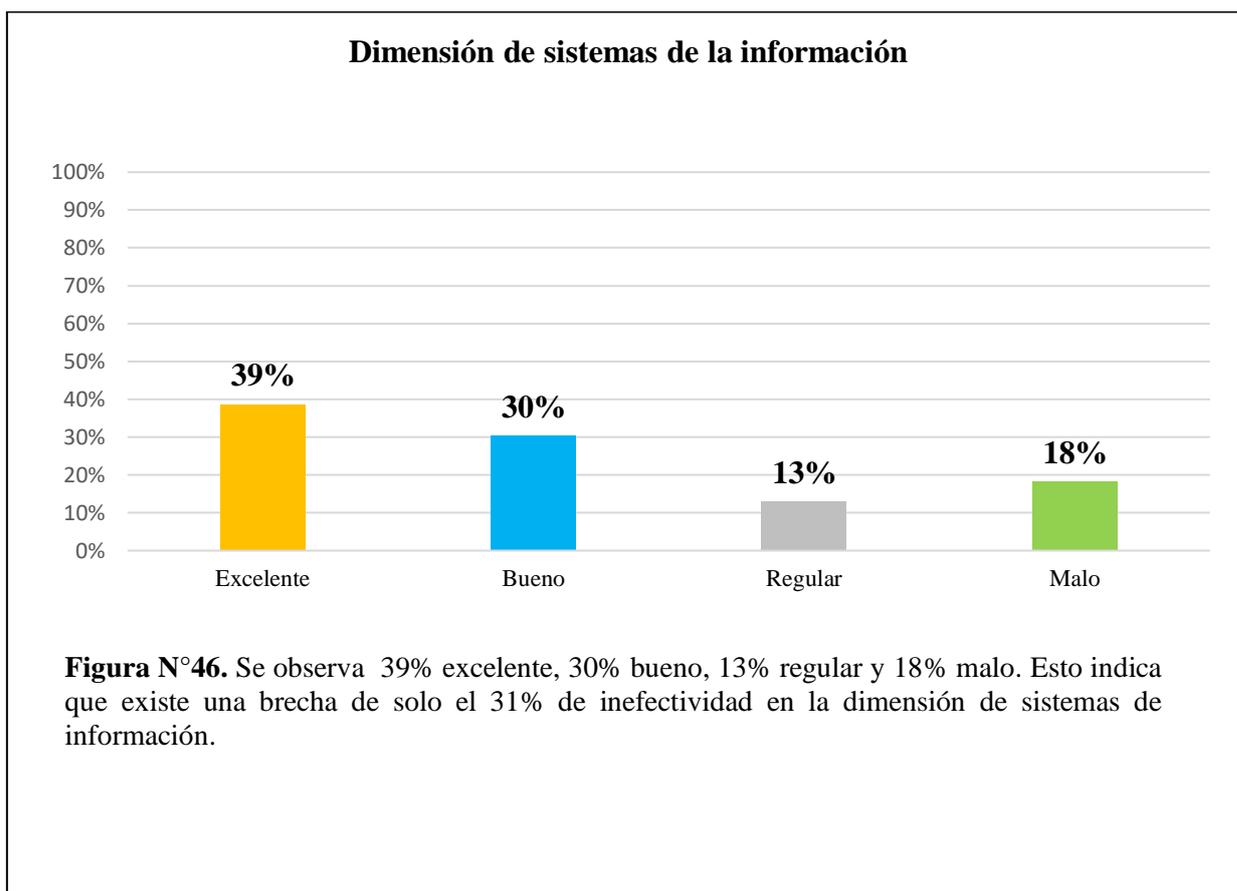


Fuente: cuestionario, elaboración propia.

Tabla 54. Dimensión de sistemas de la información.

Índice	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	39%
Bueno	5	30%
Regular	3	13%
Malo	1	18%
Total	15	100%

Fuente: cuestionario, elaboración propia.



Fuente: cuestionario, elaboración propia

Tabla 55. Resultado general de las dimensiones críticas que mejoraron gracias a la propuesta de mejora.

Dimensiones	Criterios				Selección
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
Planeación	42%	28%	13%	17%	-
Aprovisionamiento	50%	27%	13%	11%	-
Distribución	38%	27%	19%	17%	-
Inventarios	43%	29%	16%	13%	-
Servicio al cliente	34%	25%	18%	23%	+
Sistema de información	39%	30%	13%	18%	-

Fuente: elaboración propia.

Análisis: Existen suficientes pruebas estadísticas para determinar que las dimensiones críticas fueron mejoradas al evidenciar estar por debajo de rango de la siguiente fórmula de criterio: $40\% < x < 100\%$, entendiéndose como “X” al total de la suma de valores de regular y malo; el cual si supera el 40% deberá ser calificada como dimensión crítica “positivo” (+), caso contrario será calificada como dimensión estable “negativo” (-). Por lo tanto, la propuesta tuvo éxito en su aplicación con excepción a la dimensión servicio al cliente el cual alcanzó un resultado de 41% encontrándose dentro de la calificación como dimensión crítica. Sin embargo, se redujo su sentido crítico en 32%.

Tabla 56. Síntesis de resultados que evidencian el éxito de la propuesta.

CONSOLIDACIÓN DE VALORES TOMADOS COMO BRECHA CRÍTICA (REGULAR Y MALO)				
Dimensiones logísticas	Antes	Después	Diferencia	Selección
Planeación	30%	30%	0%	-
Aprovisionamiento	24%	24%	0%	-
Distribución	70%	36%	34%	-
Inventarios	73%	29%	44%	-
Servicio al cliente	73%	41%	32%	+
Sistema de información	80%	31%	49%	-
GESTIÓN LOGÍSTICA	58%	31%	27%	

Fuente: elaboración propia.

Análisis: Existen suficientes pruebas estadísticas, para evidenciar que las dimensiones identificadas como críticas después de implementar la propuesta mejoraron de forma significativa: 34 % más efectiva la gestión de distribución, 44 % más efectiva la gestión de inventarios, 32% más efectivo el servicio al cliente aún que sigue estando crítica por no salir del rango de la fórmula de evaluación y 49% más efectivo el sistema de información. Por último, se logró mejorar la gestión logística en un 27% más eficiente y eficaz que antes

Análisis de prueba de normalidad y prueba estadística.

Flores (2017) manifiesta que la prueba de Kolmogorov Smirnov (normalidad), tiene como propósito contrastar dos muestras post y un pre de un solo conjunto de estudio para hallar diferencia o igualdad, es decir, buscamos que la proyección de la línea media del promedio en la muestra inicial concuerde con el interior de la caja de la última muestra del mismo grupo, esperando que ambas cajas muestrales sean asimétricas y confirmen una distribución normal, para demostrarlo lo evidenciamos:

Tabla 57. Prueba de normalidad con Kolmogorov-Smirnov.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Promedio antes del Sistema de control Interno	,285	51	,111	,721	51	,000
Promedio después del Sistema de control Interno	,116	51	,104	,647	51	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Criterio para determinar Normalidad:

P – valor; Alfa aceptar H0 = Los datos provienen de una distribución **normal**.

P – valor; Alfa aceptar H1 = Los datos **No** provienen de una distribución **normal**.

P – Valor (plan de GTH antes) = 0.111	>	Alfa = 0.05
P – Valor (plan de GTH después) = 0.104	>	Alfa = 0.05
Conclusión: Por lo tanto, aceptamos la H0, es decir, los datos provienen de una distribución normal.		

Fuente: elaboración propia en el proyecto estadístico SPSS versión 25.

Tabla 58. Muestras emparejadas

		MEDIA	N	DESV. DESVIACIÓN	DESV. ERROR PROMEDIO
Par 1	Promedio antes del Sistema de control Interno	1,4258	51	,11231	,06421
	Promedio después del Sistema de control Interno	2,5461	51	,23136	,05347

Fuente: elaboración propia en el proyecto estadístico SPSS versión 25.

Tabla 59. Correlaciones de muestras emparejadas

		N	CORRELACIÓN	SIG.
Par 1	Promedio antes del Sistema de control Interno & Promedio después del Sistema de control Interno	51	,725	,002

Fuente: elaboración propia en el proyecto estadístico SPSS versión 25.

Tabla 60. Prueba de muestras emparejadas

	Media	Diferencias emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)	
		Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia					
				Inferior	Superior				
Par 1	Promedio antes del Sistema de control Interno Promedio después del Sistema de control Interno	-,21321	,43511	,15221	,44101	,13444	3,212	51	,000

Fuente: elaboración propia en el proyecto estadístico SPSS versión 25.

P – Valor = 0.000	<	Alfa = 0.05
<p>Conclusión: Hay una diferencia significativa en las medias de la gestión logística antes y después de aplicar el sistema de control interno. Por lo tanto, se concluye que el sistema de control interno. Si tiene efectos significativos sobre la gestión logística de la empresa los supermercados “El Súper” sucursal Lambayeque.</p>		

3.2. Aporte científico.

**MECANISMOS DE CONTROL INTERNO PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN
DE DISTRIBUCIÓN Y EL MANEJO DE INVENTARIOS EN EL
SUPERMERCADO EL SUPER SUCURSAL - LAMBAYEQUE, 2020**

Autor:

Bach. Custodio Mendoza Joe Giancarlos.

Pimentel - Perú

2021

3.2.1 Introducción

El aporte presentado en esta investigación es una alternativa efectiva al problema de mejorar la gestión logística, gracias a las dimensiones críticas que se evidencian en nuestro estudio. Asimismo, podemos hacer un trabajo detallado y preciso en vías de mejorar las operaciones de distribución e inventarios haciendo uso de una información creíble, oportuna y pertinente que garantice la agilidad y capacidad de repuesta en la atención al cliente.

3.2.2 Fundamento

La implementación de mecanismos de control interno para mejorar la gestión de distribución y el manejo de inventarios en el supermercado el super sucursal Lambayeque, se fundamenta gracias a las evidencias obtenidas en este estudio, la realización de las teorías expuestas y a la excelente definición de la problemática el cual ayudado a seleccionar la mejor alternativa de solución el cual presentamos con exhaustividad, detalle y precisión teniendo en cuenta la realidad del contexto y a la organización de la empresa materia de esta investigación.

3.2.3 Objetivo

Objetivo general

Implementar mecanismos de control interno para la mejora de la gestión de distribución y el manejo de inventarios en el supermercado El Súper sucursal Lambayeque– 2020.

Objetivo específico

- Establecer políticas en las áreas de distribución, inventarios y atención al cliente.
- Establecer objetivos en las áreas de distribución, inventarios y atención al cliente.
- Elaborar una matriz de control en la información y comunicación ascendente para las áreas de distribución, inventarios y atención al cliente.

3.2.4 Desarrollo de controles internos para la mejora de la gestión logística.

	CONCEPTO:	
	ALMACENAJE Y DISTRIBUCIÓN FÍSICA DE MERCANCÍAS	FECHA: 02/03/2020 PAGINA: 1
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN		
POLÍTICAS: <ol style="list-style-type: none"> 1. Contemplar las normas de seguridad e higiene laboral en todo momento. 2. Todas las personas que trabajan en el área de distribución deberán ser capacitadas en temas SSOMA cada 6 meses. 3. La recepción de productos debe de considerar la descarga de camiones, control de cantidad y calidad, adecuación de productos y ubicación de productos. 4. El almacenamiento de mercancías debe de considerar la custodia, conservación, identificación, selección y control. 5. La expedición de productos debe de hacer teniendo en cuenta conceptos de manejo y manipulación de las mercancías teniendo en cuenta: picking. preparación de pedidos y expedición en sí mismo. 6. Proceder a la destrucción de los productos de obsolescencia, caducidad u otros motivos. 7. Establecer inventarios mínimos y máximos. 8. Reponer la mercadería cuando lleguen al límite de stock de seguridad. 		
OBJETIVOS: <ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar el servicio al cliente en cuanto a la rapidez y puntualidad; fiabilidad y cumplimiento de condiciones de entrega. 2. Reducir los costos de manutención física, conservación de inventarios, espacios de almacenamiento y movimiento de equipos. 3. Controlar las operaciones de manejo, manipulación y traslado de mercancías tanto tácticas como estratégicas. 		
EMISIÓN: 02/03/2020	Realizado por: Bach. Custodio Mendoza Joel Giancarlo.	

Fuente: elaboración propia.

	CONCEPTO:	
	GESTIÓN DE INVENTARIOS	
	FECHA: 02/03/2020	
PAGINA: 1		
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN		
<p>POLÍTICAS:</p> <p>Contemplar las normas de seguridad e higiene laboral en todo momento.</p> <p>Todas las personas que trabajan en el área de distribución deberán ser capacitadas en temas SSOMA cada 6 meses.</p> <p>Planificar los volúmenes necesarios de stock teniendo en cuenta el cálculo adecuado de la demanda y los niveles de stock en seguridad y normativo.</p> <p>Organizar la correcta identificación y ubicación de todas las mercancías de acuerdo a su lugar pre establecido en los almacenes.</p> <p>Reducir el costo del inventario teniendo en cuenta manejo, movimiento, manipulación y demanda pre vistas.</p> <p>Controlar la naturaleza perecedera y de obsolescencia de todas las mercancías.</p> <p>Centralizar la información de los inventarios con los respectivos equipos de recolección y procesamiento de información.</p>		
<p>OBJETIVOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer un grado de servicio óptimo (disponibilidad) requerido por el mercado. 2. Reducir las inversiones de capital circulante al mínimo posible, sin menoscabo del referido grado de servicio requerido en el mercado. 3. Maximizar la rentabilidad deseada sobre las inversiones del stock. 		
EMISIÓN: 02/03/2020	Realizado por: Bach. Custodio Mendoza Joel Giancarlo.	

Fuente: elaboración propia.

	CONCEPTO:	
	ATENCIÓN AL CLIENTE	
	FECHA: 02/03/2020	PAGINA: 1
ÁREA DE DISTRIBUCIÓN		
POLÍTICAS: <ol style="list-style-type: none"> 1. Contemplar las normas de seguridad e higiene laboral en todo momento. 2. Todas las personas que trabajan en el área de distribución deberán ser capacitadas en temas SSOMA cada 6 meses. 3. Centralizar la información correcta, oportuna y confiable de las quejas, reclamos y servicios de cada cliente. 4. Brindar las garantías e información necesaria para cada producto con cortesía y amabilidad. 5. Realizar un adecuado servicio de posventa de forma eficaz y económica a medida del cliente. 6. Informar al cliente a cerca de los plazos de entrega de sus productos y la fiabilidad de estos en su uso. 		
OBJETIVOS: <ol style="list-style-type: none"> 4. Mejorar el grado de disponibilidad de stock y serviciabilidad a los clientes. 5. Cumplir con los plazos de entrega de cada producto a los clientes garantizando el ciclo de suministro. 6. Garantizar a fiabilidad en el plazo de suministro. 7. Informar al cliente de forma oportuna y clara sobre cualquier inconveniente o especificación de su producto. 		
EMISIÓN: 02/03/2020	Realizado por: Bach. Custodio Mendoza Joel Giancarlo.	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 61. Matriz de comunicación ascendente.

 SUPERMERCADOS “EL SUPER” – SUCURSAL LAMBAYEQUE: MATRIZ DE “COMUNICACIÓN” - ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN, INVENTARIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE.					
MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR	RETROALIMENTACIÓN
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿A quién?	¿De qué manera?
Políticas a nivel organizacional	Nivel Administrativo	Juntas, reuniones, comunicados y mensajes formales	Inicio, centro y final del periodo de planeación	Colaboradores operativos	Verificación y cumplimiento de procesos y procedimientos.
Objetivos a nivel organizacional	Nivel Administrativo	Reuniones y comunicados	Semanalmente	Jefes	Reportes de avances o retrocesos de metas
Comunicados y noticias relevantes	Nivel operativo	Mensajes formales	Diariamente	Superiores	Sugerencias y opiniones de mejora física o digital
Rendición de cuentas por resultados	Nivel operativo	Informes formales y exposición d resultados	Cierre de ciclo operativo	Administración central	Elaboración de administración por excepciones (ajustes)
Gestión realizada por la administración	Nivel Administrativo	Exposición e informes	Final de los cierre de periodos	Gerencia	Toma de decisiones por resultados y con evidencia

Fuente: elaboración propia.

Tabla 62. Cronograma de la propuesta.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAZ	ABRL	MAY
Presentación de solicitud de proyecto.								
Aprobación de la solicitud								
Reunión con la gerencia								
Decisión de gerencia - sobre desarrollo del proyecto								
Desarrollo del proyecto								
Carta de finalización del proyecto.								
Solicitud para exposición del informe y resultados.								
Aprobación para junta con gerencia								
Exposición de proyecto.								
Aplicación de proyecto.								
Solicitud para exposición de resultados								
Exposición de resultados								
Reconocimiento de la organización								

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Discusión de Resultados.

Diagnosticar la gestión logística en el supermercado El Súper S.A.C sucursal – Lambayeque, 2020.

De acuerdo, con los resultados de la dimensión planeación, se halló que los colaboradores la evaluaron como: 42% excelente, 28% bueno, 13% regular, 17% malo. Obteniendo con esto una brecha de 30%. Esto concuerda, con Jiménez y Fernández (2017) en su tesis: “*Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J & F*”. Obtuvo como resultados que al no existir una planeación con liderazgo se traduce en fallas y errores de sistematización a todo lo largo del proceso logístico. Por otro lado, Alarcón (2019) en su tesis: “*Evaluación de la implementación del sistema de control interno y sus efectos en los procesos operativos de la municipalidad distrital de Súcota 2017 - 2018*”. Obtuvo como resultados que el área de logística evidencio que no se elaboran cotizaciones para compras, no existe un almacenamiento adecuado, existe una falta de controles de ingreso y salida de bienes; afectando de forma directa a la efectividad de la gestión.

Asimismo, los resultados de la dimensión aprovisionamiento, se halló que los colaboradores la evaluaron como: 50% excelente, 27% bueno, 13% regular y 11% malo. Obteniendo con esto una brecha de 24%. Esto concuerda, con Avaloz (2017) en su tesis: “*Caracterización del control interno en la logística de las empresas de servicios del Perú: caso empresa "Proalimentos Liber SAS" - Lima 2016.*”. Obtuvo como resultados que la organización define su rentabilidad logística, sosteniendo una arquitectura sólida en las funciones correspondidas al mecanismo de gestión de aprovisionamiento.

En este sentido, los resultados de la dimensión distribución, se halló que los colaboradores la evaluaron como: 38% excelente, 27% bueno, 19% regular y 17% malo. Obteniendo con esto una brecha de 36%. Esto concuerda, Avaloz (2017) en su tesis: “*Caracterización del control interno en la logística de las empresas de servicios del Perú: caso empresa "Proalimentos Liber SAS"*”. Obtuvo como resultados que la organización define su rentabilidad con fundamento en la logística sosteniendo una arquitectura sólida en las funciones de gestión de distribución.

En este sentido, los resultados de la dimensión inventarios, se halló que los colaboradores la evaluaron como: 43% excelente, 29% bueno, 16% regular y 13% malo.

Obteniendo con esto una brecha de 29%. Esto concuerda, Jiménez y Fernández (2017) en su tesis: “ *Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J &F*”. Obtuvo como resultados que la organización hace uso de un control de inventario informal fundamentado en la experiencia de sus colaboradores, el cual no aplican modelo y políticas de inventario por falta de saberes técnicos en sus procedimientos, las cuales afectan a su productividad. Por otro lado, Ramírez y Sánchez (2018) en su tesis: “*Implementación de un Sistema de Control Interno y su efecto en los inventarios de la empresa HDI SAC*”. Obtuvo como resultados que el contexto del control interno de los inventarios es apropiada tomando en cuenta los siguientes componentes: arquitectura de la organización, especialización de la labor, recomendación de responsabilidad, filosofía de dirección y compromiso, por lo tanto un efectivo control interno es más fuerte y eficiente al momento de contraponer riesgos y lograr objetivos. Por otro lado, Sánchez (2019) en su tesis: “*Control interno de la administración patrimonial para mejorar la gestión logística en la UGEL Ferreñafe año 2017*”. Obtuvo como resultados que la evaluación de la gestión logística en inventarios se dio como resultado muchas debilidades respecto a la información real que se comparte entre las áreas relacionadas para los procesos, falta de coordinación operativa y deficiencia de control en los inventarios respecto a registros y documentación que evidencien la gestión de los mismos.

En este sentido, los resultados de la dimensión servicio al cliente, se halló que los colaboradores la evaluaron como: 34% excelente, 25% bueno, 18% regular y 23% malo. Obteniendo con esto una brecha de 41%. Esto concuerda, Avaloz (2017) en su tesis: “*Caracterización del control interno en la logística de las empresas de servicios del Perú: caso empresa "Proalimentos Liber SAS" - Lima 2016*”. Obtuvo como resultados que la comunicación con el cliente es una base fundamental para generar la rentabilidad que se espera por lo que se debe de tener un cuidadoso tratamiento en sus protocolos de atención trabajando de la mano con otras áreas como: distribución y aprovisionamiento.

En este sentido, los resultados de la dimensión de sistemas de la información, se halló que los colaboradores la evaluaron como: 39% excelente, 30% bueno, 13% regular y 18% malo. Obteniendo con esto una brecha de 31%. Esto concuerda, Hernández (2019) en su tesis: “*Control interno del sistema de inventario en los establecimientos tipo supermercado del municipio Valeria estado Trujillo* ”.

Obtuvo como resultados que las empresas que cuentan con sistemas de información adecuados, pero que carecen de mecanismos y medios eficientes para que dichos sistemas alcancen el nivel de excelencia mediante una adecuada planeación de medios terminan fracasando. Asimismo, Neyra (2018) en su tesis: *“Análisis del control interno en el área de logística en la empresa Masedi, Lima - 2016”*. Obtuvo como resultados que el 29% de los colaboradores dan fe que respecto a la información y comunicación es eficiente, 56% tiene nivel regular y 15% está en nivel deficiente.

Diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión logística en el supermercado El Súper S.A.C sucursal – Lambayeque, 2020.

El diseño propuesto en esta investigación coincide con Ramirez y Sánchez (2018) en su tesis: *“Implementación de un Sistema de Control Interno y su efecto en los inventarios de la empresa HDI SAC.”* Tuvo como resultados que la implementación ha sido exitosa y beneficiosa permitiendo una estructura organizacional más acorde al negocio y una posición financiera e imagen pública positiva; además, la implementación es altamente significativa en la rentabilidad de la empresa. Asimismo, Espinoza (2018) en su tesis: *“Control interno para mejorar la eficiencia en el área de logística de la empresa textil bustamante, Jáen 2017”*. Tuvo como resultados que la propuesta de un control interno es urgente, viable y prioritaria por las razones del desorden, arbitrariedad y la improvisación que padece la organización y la propuesta de control interno da como garantía la mejora de la eficiencia operativa y administrativa de la organización

Validar el sistema de control interno para mejorar la gestión logística en el supermercado El Súper S.A.C sucursal – Lambayeque, 2020.

La validación coincidió, con el proceso de Jiménez y Fernández (2017) en su tesis: *“Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J &F”*. Obtuvo como resultados como, la validación del diseño de control interno para la mejora de la gestión de inventario estuvo bajo la guía y la experiencia de expertos en el campo, la gerencia central y la observación exhaustiva de las teorías. Por último, esto coincidió con, Espinoza (2018) en su tesis: *“Control interno para mejorar la eficiencia en el área de logística de la empresa textil bustamante, Jáen 2017”*. Por último, la validación de la propuesta siguió este proceso: desarrollo de acuerdo al marco teórico, opiniones de expertos, guía docente y revisión de la gerencia general.

CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones.

Se concluye, de acuerdo al diagnóstico de la gestión logística con respecto a sus dimensiones lo siguiente: la planeación como el aprovisionamiento no tuvieron una mejora significativa debido a que la aplicación de la propuesta fue dirigido a las dimensiones críticas y no a las dimensiones estables. Por otro lado, la distribución mejoró en 34%, los inventarios en 44%, servicio al cliente mejoro en 32% a pesar de ello no salió de ser aún una dimensión crítica y el sistema de información mejoro en 49%. Por lo tanto, se demostró con evidencias que la implementación de mecanismos de control interno mejoró la gestión logística en un 27% de efectividad.

El diseño del sistema de control interno, tuvo como base fundamental crear mecanismos de control, comenzando por realizar directrices de dirección y control competentes, importante y urgente por departamento o área como: establecer políticas y determinar objetivos las cuales orientaron y guiaron el que hacer operativo de las funciones. Por último, el desarrollo de una matriz de comunicación ascendente permitió ordenar y organizar de forma clara y precisa la rendición de cuentas, el nivel de jerarquía, las responsabilidades, las obligaciones y los deberes.

Por último, la validación de los mecanismos de control interno, para la mejora de la gestión logística se hizo gracias a las directrices de las teorías expuestas en esta investigación, así como a la validación por juicios de expertos quienes guiaron en todo momento el desarrollo y aplicación de los mecanismos sus opiniones, comentarios y críticas constructivas sirvieron para generar la mejora continua en su aplicación.

4.2. Recomendaciones.

Recomendamos que antes de hacer un diagnóstico se deba de preparar a la gerencia central o administrativa aceptar los resultados mostrando como evidencia no solo los errores, fallas, falencias o carencias de la gestión, sino también reconociendo las fortalezas operativas que se realizan en el día a día; es prioritario evidenciar los resultados con un sentido ético y profesional sin tergiversar los datos para obtener algún tipo de ddiva o favor que termine faltando a la verdad del estudio.

Se recomienda que para la implementación de políticas y objetivos por departamento se tenga el compromiso total y el acompañamiento de la gerencia o administración central, además de realizarlas en forma integrada con los jefes de áreas, especialistas del tema y las personas que lleven a cabo la investigación; no se trata de solo plasmarlas en un documento sino de la forma en cómo serán directrices de las funciones operativas y que efectos tendrán en la forma como se lleva a cabo el trabajo, el cual necesitara hacerse un seguimiento y control continuo no para sancionar o castigar sino para ayudar y mejorar.

Por último, se recomienda que para el diseño de cualquier mecanismo de control interno y su aplicación es imprescindible una revisión profunda de forma crítica y cuestionable de la teoría que permita conducir los conocimientos a una adaptación de la realidad que intentamos transformar, es decir, desarrollar conocimiento nuevo basado en aquello que ya se conoce, esto permitirá que su diseño, aplicación y seguimiento pueda ser flexible y adaptable por ello no recomendamos apegarnos de forma extrema al marco teórico por haberse realizado dichas teorías en circunstancias, tiempo y lugares diferentes a los cuales atravesamos en esta investigación, esto no le quita ningún mérito a las teorías por el contrario creemos que son esenciales y necesarias estudiarlas.

REFERENCIAS

- Adriana, C. P. (Miércoles de Abril de 2019). *Universidad Externado de Colombia*.
Obtenido de Blog de derecho de los negocios:
<https://dernegocios.uexternado.edu.co/prospectiva/la-tecnologia-en-el-sector-logistico-colombiano-resultados-de-la-tercer-encuesta-nacional-de-logistica-2018/>
- Alberto, R. G. (1997). *Metodología de la Investigación científica* .
- Alejandro, S. B. (2019). *Control interno de la administración patrimonial para mejorar la gestión logística en la UGEL Ferreñafe año 2017. (Tesis de pre grado)*.
Universidad Señor de Sipán. Recuperado de:
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5517>.
- Álvaro, G. V., & Carlos, S. R. (2009). *Sistemas de información: herramientas prácticas para la gestión (3a. ed.)*. México: Alfomega.
- Ambrosio, A. y. (miércoles de Setiembre de 2013). *El empresario*. Obtenido de La importancia del contrl interno en la empresa:
https://www.ccpm.org.mx/avisos/elempresario_mx_opinion_importancia_control_interno_empresa.pdf
- Ándres, C. R. (2015). *Logística comercial internacional*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Anni Rosalva, A. D. (2019). *Evaluación de la implementación del sistema de control interno y sus efectos en los procesos operativos de la municipalidad distrital de Sócata 2017 - 2018. (Tesis de pre grado)*. *Universidad Santo Toribio de Morovejo*.
Recuperado de:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2123/1/TL_AlarconDelgadoAnnie.pdf.
- Ariam, F. C. (Martes de Mayo de 2019). *Diario Financiero*. Obtenido de Logística y Bodegaje: El buen ritmo de la industria:
https://www.df.cl/noticias/site/artic/20190527/asocfile/20190527160630/20190528_suplemento.pdf

- Basilio, B. M. (2009). *La logística reversa o inversa: aporte al control de devoluciones y residuos en la gestión de l cadena de abastecimiento*. Bogotá: Universidad Santo Tomás.
- Bryan Alexander, R. Q., & Cristhian Junior, S. M. (2018). *Implementación de un Sistema de Control Interno y su efecto en los inventarios de la empresa HDI SAC (Universidad Tecnológica del Perú)*. . Recuperado de:
http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1617/1/Bryan%20Ramirez_Cristhian%20Sanchez_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf.
- César Augusto, T. B. (2000). *Metodología de la investigación para administración y economía*. Bogotá: Prentice Hall.
- Cindy, J. A., & Yenni, F. G. (2017). *Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J &F. (Tesis de pre grado)*. Pontificia Universidad Javeriana Cali. Recuperado de: Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J &F. .
- Commision, C. o. (2013). *Control Interno: Marco Integrado*. Estados Unidos de América.
- Erick, F. R. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. *Estadística inferencial. Revista am*, 367 - 368.
- Fernanda, G. B. (Miércoles de Diciembre de 2019). *Tres problemas de logística de transporte y distribución en México*. Obtenido de Blog:
<https://www.beetrack.com/es/blog/problemas-de-logistica-transporte-distribucion-mexico>
- Fernando, G. S. (2017). *Coaching Transformacional en el puesto de trabajo*. Lima: Kindley.
- Finanzas, M. d. (2020). *Ministerio de Economía y Finanzas* . Obtenido de Sistema de Control Interno: <https://www.mef.gob.pe/es/sistema-control-interno>
- Francia, N. G. (1988). *Modelo en simulación de muestreo*. Bogotá : Universidad de la Sabana.

- Germán, V. S. (2016). *Gestión logística en el sector público: ¿Un tema de eficiencia o de confianza?* Lima: Conexión Esan.
- Hernández, R. F. (2015). *Metodología de la Investigación Científica (8ed)*. México D.F: Mc Graw - Hill Interamericana.
- Ivan, G. (Jueves de Noviembre de 2017). *Economía Simple. Net*. Obtenido de Logística: <https://www.economiasimple.net/glosario/logistica>
- Jordi, P. C., & Gasea, R. d. (2001). *Manual de logística Integral*. Madrid: Diaz de Santos.
- José Luis, N. T. (2018). *Análisis del control interno en el área de logística en la empresa Masedi, Lima - 2016. (Tesis MBA)*. Univeridad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12799>.
- José, H. (2007). *El proyecto de investigación. (6° ed)*. México D.F: Ediciones Quiroz.
- Julio Juan, A. T. (2015). *Logística integral: la gestión operativa de la empresa (4a. ed)*. Madrid: ESIC Editorial.
- Manuel Leonardo, A. L. (2017). *Caracterización del control interno en la logística de las empresas de servicios del Perú: caso empresa "Proalimentos Liber SAS" - Lima 2016. (Tesis de pre grado)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1872>.
- Mónica, A. (Viernes de Enero de 2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?* Obtenido de Marsh: <https://www.marsh.com/mx/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>
- Moreno Grijalba, K., & Ramirez Moreno, M. (2015). *Influencia del coaching como herramienta de gestión del talento humano en el nivel de satisfacción laboral de las tiendas Renzo Costa en la ciudad de trujillo en el año 2015*. Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1434>.
- Noreña, A. A. (2012). *Aplicabilidad dos critérios de rigor e éticos na pesquisa qualitativa*. Aquichan: 12(3) 266.
- Omar, H. P. (2019). *Control interno del sistema de inventario en los establecimientos tipo supermercado del municipio Valeria estado Trujillo. (Tesis de pre grado)*. Universidad de los Andes. Recuperado de:

http://bdigital.ula.ve/storage/pdftesis/pregrado/tde_arquivos/25/TDE-2010-05-26T06:42:21Z-1142/Publico/hernandezomar.pdf.

PerúRetail. (Lunes de Enero de 2018). *Perú Retail*. Obtenido de ¿Cuáles son los errores de logística más comunes en las empresas?: <https://www.peru-retail.com/errores-logisticos-mas-comunes-empresas/>

Roberto, H. S., Carlo, F. C., & Pilar, B. L. (1991). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Interamericana de México.

Rodrigo, E. G. (2002). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe.

Rosa, Z. V. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Educación* , 33(1) 155 - 165. Recuperado de: en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>.

Samuel Alberto, M. (2013). *Auditoría del Control Interno (3a. ed.)*. Bogotá: ECOE Ediciones.

Tamara, O., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Sampling techniques on a population study*, 35(1) 227 - 232.

Villa, J. M., Garvía, M., García, S., Galindo, A., Merchán, M., & Rojo, R. (2004). La gestión por competencias un modelo para la gestión de recursos humanos en las organizaciones sanitarias enfermería. (5), 1 - 8.

Wilder Ignacio, E. O. (2018). *Control interno para mejorar la eficiencia en el área de logística de la empresa textil bustamante, Jáen 2017. (Tesis de pre grado)*. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4964/Espinoza%20Oblitas%20Wilder%20Ignacio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

ANEXOS

ANEXO (A)

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	SUB-DIMENSION	INDICADORES
¿De qué manera el sistema de control interno mejorará la gestión logística en el supermercados El Súper S.A.C sucursal – Lambayeque, 2020?	<p>Objetivo General</p> <p>Aplicar el sistema de control interno, para mejorar la gestión logística en el supermercado El Súper S.A.C sucursal – Lambayeque, 2020.</p>	<p>HP: Si se aplica el sistema de control interno, entonces, mejorará la gestión logística en el supermercado El Súper S.A.C sucursal – Lambayeque, 2020.</p>	<p>Variable dependiente: Gestión Logística</p> <p>Variable Independiente: Sistema de Control Interno</p>	Planeación	<p>Estratégico</p> <p>Operativo</p> <p>Táctico</p>	<p>Almacenes requeridos</p> <p>Tecnología a usar</p> <p>Stocks normativo</p> <p>Demanda</p> <p>Packing</p> <p>Cantidad de compra</p> <p>Control de flujo de producto</p> <p>Manejo de mercancías</p> <p>Espera</p> <p>Estado de equipos</p> <p>Expediciones</p> <p>Inventarios</p> <p>Ubicación de mercancía</p> <p>Estanterías y anaqueles</p>

<p>Objetivo Específico Diagnosticar la gestión logística en el supermercado El Súper S.A.C sucursal – Lambayeque, 2020.</p> <p>Diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión logística en el supermercado El Súper S.A.C sucursal – Lambayeque, 2020.</p>	Aprovisionamiento	Aprovisionar	Prever necesidades Planificar tiempo Descripción de productos Análisis del mercado Evaluar proveedores Especificaciones Precios Plazos Condiciones Sobrantes y productos obsoletos Recepción
		Compras	
		Almacenaje	
		Distribución	Lay - out

Validar el sistema de control interno para mejorar la gestión logística en el supermercado El Súper S.A.C sucursal – Lambayeque, 2020

Inventarios	Stocks	Rotación Cobertura Norma Seguridad Desfase Errores Avances
	Inventario	Representatividad
Servicio al cliente	Entrega del pedido	Disponibilidad
	Plazo	Rapidez
	Fiabilidad	Cumplimiento
Sistemas de información	Personas	Colaboradores
	Actividades	Actividades de los procesos Captura Momento
	Datos	Descentralización
	Redes	Hardware Software
	Tecnologías	

Fuente:

elaboración

propia

Anexo (B)



MARQUE CON UNA “X” LA REPUESTA QUE MÁS REPRESENTA SU VERDAD
Y/O OPINIÓN

La presente encuesta, tiene como finalidad recopilar información sobre el nivel de la gestión logística en la empresa supermercados el “El Súper” sucursal – Lambayeque. Cabe señalar, que este instrumento guardara la garantía de anonimidad de quienes la respondan.

INDICACIONES:

TIEMPO: _____

Coloque una “X” la repuesta que más represente su opinión, siendo las alternativas:

(E) Excelente, (B) Bueno, (R) Regular y (M) Malo.

11. Condiciones de los productos que salen del almacén.				
12. La administración de los inventarios.				
13. La ubicación de productos.				
14. El estado estructural de anaqueles y/o estanterías.				
15. El cálculo administrativo en la prevención de necesidades.				
16. La planificación del tiempo de trabajo en aprovisionamiento.				
17. La descripción de los productos en sus ubicaciones.				
18. El proceso del análisis del mercado al por mayor.				

ITEMS	E	B	R	M
1. El tamaño de los almacenes.				
2. La tecnología utilizada en su centro de labor.				
3. El cálculo respecto a los stocks mínimos de aprovisionamiento.				
4. Programación de demanda de acuerdo al nivel de ventas.				
5. Gestión de empaques, embalajes y envases.				
6. El volumen de compras para abastecer los almacenes.				
7. El control en cuanto al flujo de movimientos de los productos.				
8. La manipulación de mercancías dentro de la empresa.				
9. Programación de espera en las órdenes de pedidos.				
10. El estado de los equipos de manutención.				
19. El proceso de evaluación al proveedor.				
20. Cumplimiento en las especificaciones de compra.				

21. Los precios de los productos comprados por la empresa.				
22. Los plazos de entrega en los productos comprados.				
23. Las condiciones de entrega de los proveedores.				
24. Las ventas de sobrantes y/o productos absolutos.				
25. Procedimiento de recepción en mercancías.				
26. Procedimiento de almacenamiento en mercancías.				
27. Procedimiento de expedición en mercancías.				
28. El espacio destinado a las zonas de carga y/o descarga.				
29. El espacio destinado a la zona de recepción.				
30. El espacio destinado a la zona de almacenaje.				
31. El espacio destinado a la zona de pedidos.				
32. Gestión de servicios internos.				
33. Gestión de servicios externos.				
34. Rotación del stock.				
35. Covertura de rotación sotcks.				
36. Norma de Stocks en venta.				
37. Stock seguridad de almacén.				
38. Administración de los protocolos incumplidos en las fases del inventario.				
39. Gestión de las acciones correctivas.				
40. Monitoreo en el control de avances del inventario.				
41. Seguimiento de los productos más significativos.				
42. Satisfacción del cliente respecto a la demanda atendida.				
43. Eficiencia de los tiempos de todo el proceso.				

44. Cumplimiento de entregas a tiempos.				
45. Participación del personal en el desarrollo de información.				
46. Las actividades en los procesos generan información.				
47. La captura de datos.				
48. Tiempo real en que los datos son procesados.				
49. La descentralización de la información.				
50. Tecnología de información en cuanto a hardware.				
51. Tecnología de información en cuanto a hardware.				



Anexo (C)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD
CARTILLA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	
2. ESPECIALIDAD	

3. TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	
6. CARGO	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN EL SUPERMERCADO EL SUPER S.A.C SUCURSAL – LAMBAYEQUE, 2020.	
A. NOMBRES DEL TESISISTA	Custodio Mendoza Joel Giancarlos
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
C. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>General Aplicar el sistema de control interno, para mejorar la gestión logística en el supermercado El Súper S.A.C sucursal – Lambayeque, 2020.</p> <p>Objetivo Específico Diagnosticar la gestión logística en el supermercado El Súper S.A.C sucursal – Lambayeque, 2020.</p> <p>Diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión logística en el supermercado El Súper S.A.C sucursal – Lambayeque, 2020.</p> <p>Validar el sistema de control interno para mejorar la gestión logística en el supermercado El Súper S.A.C sucursal – Lambayeque, 2020</p>
D. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 51 ítems que han formado bajo la revisión exhaustiva de la teoría desarrollada y descrita. Las cuales se tomaron una prueba piloto para calcular su confiabilidad (coeficiente alfa de Cronbach) será aplicado a la muestra de estudio
7. FIRMA Y DNI	
8. INSTRUCCIONES	EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “A” <i>SI ESTÁ DE ACUERDO</i> O CON EL ITEM “B” <i>SI ESTÁ EN DESACUERDO</i> , SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.
9. PREGUNTAS	

1. El tamaño de los almacenes.	A () B () SUGERENCIAS:
2. La tecnología utilizada en su centro de labor.	A () B () SUGERENCIAS:
3. El cálculo respecto a los stocks mínimos de aprovisionamiento.	A () B () SUGERENCIAS:
4. Programación de demanda de acuerdo al nivel de ventas.	A () B () SUGERENCIAS:
5. Gestión de empaques, embalajes y envases.	A () B () SUGERENCIAS:
6. El volumen de compras para abastecer los almacenes.	A () B () SUGERENCIAS:
7. El control en cuanto al flujo de movimientos de los productos.	A () B () SUGERENCIAS:
8. La manipulación de mercancías dentro de la empresa.	A () B () SUGERENCIAS:
9. Programación de espera en las órdenes de pedidos.	A () B () SUGERENCIAS:
10. El estado de los equipos de manutención.	A () B () SUGERENCIAS:
11. Condiciones de los productos que salen del almacén.	A () B () SUGERENCIAS:
12. La administración de los inventarios.	A () B () SUGERENCIAS:
13. La ubicación de productos.	A () B () SUGERENCIAS:
14. El estado estructural de anaqueles y/o estanterías.	A () B () SUGERENCIAS:
15. El cálculo administrativo en la prevención de necesidades.	A () B () SUGERENCIAS:
16. La planificación del tiempo de trabajo en aprovisionamiento.	A () B () SUGERENCIAS:
17. La descripción de los productos en sus ubicaciones.	A () B () SUGERENCIAS:

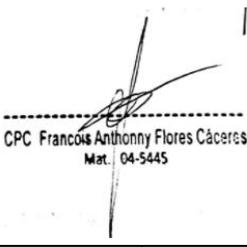
18. El proceso del análisis del mercado al por mayor.	A () B () SUGERENCIAS:
19. El proceso de evaluación al proveedor.	A () B () SUGERENCIAS:
20. Cumplimiento en las especificaciones de compra.	A () B () SUGERENCIAS:
21. Los precios de los productos comprados por la empresa.	A () B () SUGERENCIAS:
22. Los plazos de entrega en los productos comprados.	A () B () SUGERENCIAS:
23. Las condiciones de entrega de los proveedores.	A () B () SUGERENCIAS:
24. Las ventas de sobrantes y/o productos absolutos.	A () B () SUGERENCIAS:
25. Procedimiento de recepción en mercancías.	A () B () SUGERENCIAS:
26. Procedimiento de almacenamiento en mercancías.	A () B () SUGERENCIAS:
27. Procedimiento de expedición en mercancías.	A () B () SUGERENCIAS:
28. El espacio destinado a las zonas de carga y/o descarga.	A () B () SUGERENCIAS:
29. El espacio destinado a la zona de recepción.	A () B () SUGERENCIAS:
30. El espacio destinado a la zona de almacenaje.	A () B () SUGERENCIAS:
31. El espacio destinado a la zona de pedidos.	A () B () SUGERENCIAS:
32. Gestión de servicios internos.	A () B () SUGERENCIAS:
33. Gestión de servicios externos.	A () B () SUGERENCIAS:
34. Rotación del stock.	A () B () SUGERENCIAS:
35. Cobertura de rotación del stock.	A () B () SUGERENCIAS:
36. Norma de stock de venta.	A () B () SUGERENCIAS:

37. Stock seguridad de almacén.	A () B () SUGERENCIAS:
38. Administración de los protocolos incumplidos en las fases del inventario.	A () B () SUGERENCIAS:
39. Gestión de las acciones correctivas.	A () B () SUGERENCIAS:
40. Monitoreo en el control de avances del inventario.	A () B () SUGERENCIAS:
41. Seguimiento de los productos más significativos.	A () B () SUGERENCIAS:
42. Satisfacción del cliente respecto a la demanda atendida.	A () B () SUGERENCIAS:
43. Eficiencia de los tiempos de todo el proceso.	A () B () SUGERENCIAS:
44. Cumplimiento del tiempo = Entregas a tiempos/Total de entregas.	A () B () SUGERENCIAS:
45. Participación del personal en el desarrollo de información.	A () B () SUGERENCIAS:
46. Las actividades en los procesos generan información.	A () B () SUGERENCIAS:
47. La captura de datos.	A () B () SUGERENCIAS:
48. Tiempo real en que los datos son procesados.	A () B () SUGERENCIAS:
49. La descentralización de la información.	A () B () SUGERENCIAS:
50. Tecnología de información en cuanto a hardware.	A () B () SUGERENCIAS:
51. Tecnología de información en cuanto a hardware.	A () B () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: _____ N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES:	
OBSERVACIONES:	

Anexo D

Validación por juicio de expertos

Nombre del juez	Franco Anthony Flores Cáceres
Profesión	Contador público Colegiado
Código de colegiatura	MAT. 04 - 5445
Especialidad	Contabilidad
Experiencia profesional en años	20
Cargo	Jefe de contabilidad y finanzas



CPC Franco Anthony Flores Cáceres
Mat. 04-5445

Nombre del juez	Shasmin Hilda Ballena Roalcaba
Profesión	Contador público Colegiado
Código de colegiatura	MAT. 04 - 5148
Especialidad	Contabilidad
Experiencia profesional en años	25
Cargo	Gerente general de contabilidad

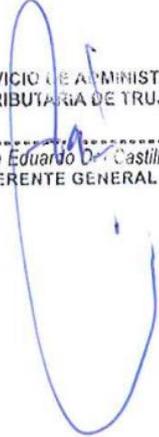


Shasmin Hilda R. Ballena Roalcaba
C.P.C.
MAT. 04-5148

Nombre del juez	Jorge Eduardo Castillo Pretell
Profesión	Contador público Colegiado
Especialidad	Contabilidad
Experiencia profesional en años	33
Cargo	Gerente General

 **SERVICIO DE ADMINISTRACION
TRIBUTARIA DE TRUJILLO**
SATT

CPC. Jorge Eduardo Castillo Pretell
GERENTE GENERAL



Anexo (E)



Chiclayo, 28 de octubre del 2019

Señor (a)
Rojas Sánchez Wilder
GERENTE GENERAL

Asunto: Aceptación de egresado de la escuela profesional de contabilidad para realizar y aplicar trabajo de tesis en nivel de pre – grado.

Es grato dirigirme a Ud. Para expresarle mi cordialidad, saludo a nombre de la empresa el supermercado “El Super S.A.C” y a la vez indicarle que el señor **JOEL GIANCARLOS CUSTODIO MENDOZA**, identificado con N° DNI: 71209349. Egresado de la carrera profesional de contabilidad, ha sido **ACEPTADO** en nuestra empresa en específico en la sucursal de Lambayeque, para realizar su trabajo de investigación titulado: SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN EL SUPERMERCADO EL SUPER S.A.C SUCURSAL – LAMBAYEQUE, 2020. Llevarse a cabo en horarios coordinados con el estudiante para brindarle la información necesaria.

Sin otro particular, me despido de usted, reiterando nuestro aprecio y estima personal.

Atentamente

DNI: 33403922

ANEXO (F)

T1

FORMATO N°T1 – VRI – USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 10 de MARZO del 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

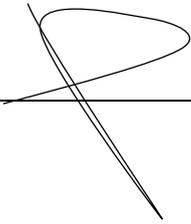
EL suscrito:

Joel Giancarlos Custodio Mendoza, con DNI: 71209349. En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN EL SUPERMERCADO EL SUPER S.A.C SUCURSAL – LAMBAYEQUE, 2020**. Presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de contador público de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de Contabilidad por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del reposito institucional en el portal Web del reposito institucional - <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y su autor.

De conformidad con la ley de derecho de autor decreto legislativo N°822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Joel Giancarlos Custodio Mendoza	71209349	

ANEXO (G)

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN EL SUPERMERCADO EL SUPER S.A.C SUCURSAL – LAMBAYEQUE, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%	19%	2%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad Senor de Sipan	

ANEXO (H)



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°1019-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 27 de setiembre de 2020.

VISTO:

El oficio N°0515-2020/FACEM-DC-USS de fecha 25 de setiembre de 2020, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, y el proveído del Decano de la FACEM de fecha 27/09/2020, respecto a la aprobación de la actualización del proyecto de tesis de CUSTODIO MENDOZA JOEL GIANCARLOS, y;

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N° 0735-FACEM-USS-2017, de fecha 02 de agosto del 2017, fue aprobado el proyecto de tesis denominado: Propuesta de Implementación de políticas de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa constructora CWG Ingenieros y constructores S.A.C., Chiclayo 2017, presentado por: CUSTODIO MENDOZA JOEL GIANCARLOS.

Que, con oficio N° 0515-2020/FACEM-DC-USS de fecha 25 de setiembre de 2020, la Directora de la Escuela Profesional de Contabilidad solicita la aprobación de la actualización del proyecto de tesis de CUSTODIO MENDOZA JOEL GIANCARLOS, dado que el Informe de su Investigación corresponde al semestre académico 2017, la misma que a la fecha ha perdido vigencia.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO 1º: APROBAR el proyecto de tesis actualizado del egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad, según se indica:

APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DE PROYECTO DE TESIS
CUSTODIO MENDOZA JOEL GIANCARLOS	SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN EL SUPERMERCADO EL SUPER S.A.C SUCURSAL – LAMBAYEQUE, 2020

ARTÍCULO 2º: Dejar sin efecto la Resolución N° 0735-FACEM-USS-2017, de fecha 02 de agosto del 2017, en el extremo que se indica en el artículo precedente.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Dr. EDGAR ROLANDO TUESTA TORRES
Decano(a)
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074-481610 - 074-481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimental
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

C.C. Escala, Archivo

ANEXO (J)



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0297 – 2021/FACEM-USS, del (los) estudiantes (s), Joel Giancarlos Custodio Mendoza, Titulada Sistema de control interno para mejorar la gestión logística en el supermercado El Super S.A.C. Sucursal – Lambayeque, 2020.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 21 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 26 de octubre de 2021



Mg. Chaponan Ramirez Edgard
DNI N° 43068346

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.