

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

**“EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA  
EMPRESA DISTRIBUIDORA SAN JUAN SRL DEL DISTRITO DE  
CAJAMARCA, 2024”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**"CONTADOR PÚBLICO "**

PRESENTADO POR LA BACHILLER:

**ALISON DANIELA SALAZAR PRETELL**

ASESOR:

**Mg. CPC. EVELIO NERI MOSTACERO CUZCO**

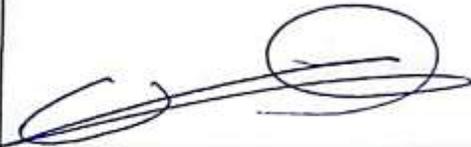
**CAJAMARCA – PERÚ**

**2025**

## CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: .  
Alison Daniela Salazar Pretell  
DNI: 76781796  
Escuela Profesional - Facultad:  
Escuela Profesional de Contabilidad – Facultad de Ciencias Económicas, Contables Y Administrativas.
2. Asesor:  
Mg. CPC. Evelio Neri Mostacero Cuzco  
Departamento Académico:  
Contabilidad
3. Grado académico o título profesional para el estudiante  
 Bachiller     Título profesional     Segunda especialidad  
 Maestro     Doctor
4. Tipo de Investigación:  
 Tesis     Trabajo de investigación     Trabajo de suficiencia profesional  
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:  
"EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA SAN JUAN SRL DEL DISTRITO DE CAJAMARCA, 2024"
6. Fecha de evaluación: 09/06/2025
7. Software antiplagio:  TURNITIN     URKUND (ORIGINAL) (\*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 9%
9. Código Documento: oid:::3117:465759065
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:  
 APROBADO     PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES     DESAPROBADO

Fecha Emisión:12/06/2025

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>	
	
<b>Mg. CPC. Evelio Neri Mostacero Cuzco*</b> DNI: 17991957	<b>Dr. Juan José Julio Vera Abanto</b> Director de la Unidad de Investigación F-CECA

\* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

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

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

**APROBACION DE LA TESIS**

El (la) asesor (a) y los miembros del jurado evaluador designados según Resolución de Consejo de Facultad N° 0017-2025-D/CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **ALISON DANIELA SALAZAR PRETELL** denominada:

**"EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA SAN JUAN SRL DEL DISTRITO DE CAJAMARCA, 2024"**

Fecha Sustentación: 27/05/2025.



---

DRA. CPC. REYNA LÓPEZ DÍAZ  
PRESIDENTA



---

M.Cs. CPC. DANIEL ŠECLÉN CONTRERAS  
SECRETARIO



---

DR. CPC. ROBERTO ARTURO GRANADOS CRUZ  
VOCAL



---

Mg. CPC. EVELIO NERI MOSTACERO CUZCO  
ASESOR

## Índice de contenido

Índice de contenido .....	2
Índice de Tablas .....	7
Índice de Figuras .....	8
Resumen .....	9
Abstrac .....	10
Introducción .....	11
I. Planteamiento de la Investigación .....	12
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	12
1.2 Delimitación del Problema .....	14
1.2.1 Delimitación Espacial.....	14
1.2.2 Delimitación Temporal.....	14
1.3 Formulación del Problema .....	14
1.3.1 Pregunta General .....	14
1.3.2 Preguntas Especificas .....	14
1.4 Justificación.....	15
1.4.1 Justificación Teórica.....	15
1.4.2 Justificación Práctica .....	15
1.4.3 Justificación Académica.....	15
1.5 Objetivos.....	16

1.5.1	Objetivos Generales.....	16
1.5.2	Objetivos Específicos .....	16
1.6	Limitaciones .....	16
II.	Marco Teórico .....	16
2.1	Antecedentes.....	16
2.1.1	Antecedentes Internacionales .....	16
2.1.2	Antecedentes Nacionales.....	18
2.1.3	Antecedentes Regionales.....	19
2.2	Bases Teóricas .....	20
2.2.1	Control Interno .....	20
3.2.2	Gestión logística .....	24
3.3	Definición de Términos Básicos .....	33
3.3.2	Proveedores .....	33
3.3.3	Calidad de productos .....	33
3.3.4	Negociación.....	33
3.3.5	Recepción de mercadería.....	33
3.3.6	Almacenamiento de productos .....	34
3.3.7	Preparación y despacho de pedidos .....	34
3.3.8	Canales de distribución.....	34

3.3.9	Tiempo requerido .....	34
3.3.10	Satisfacción al cliente .....	34
3.3.11	Código de ética .....	34
3.3.12	Asignación de funciones y responsabilidades .....	34
3.3.13	Capacitación del personal.....	34
3.3.14	Administrativas.....	35
3.3.15	Gestión.....	35
3.3.16	Operacionales .....	35
3.3.17	Medidas de desempeño.....	35
3.3.18	Seguimiento de las actividades.....	35
3.3.19	Supervisión .....	35
III.	Hipótesis y Variables .....	36
3.1	Planteamiento de las Hipótesis.....	36
3.1.1	Hipótesis General .....	36
3.1.2	Hipótesis Específicas .....	36
3.2	Variables.....	36
3.2.1	Variable 1 .....	36
3.2.2	Variable 2 .....	36
3.3	Operacionalización de las Variables .....	37

IV.	Marco Metodológico.....	39
4.1	Enfoque y Métodos de la investigación.....	39
4.1.1	Enfoque de la Investigación .....	39
4.1.2	Métodos de la Investigación.....	39
4.2	Nivel o Alcance de Investigación.....	40
4.3	Diseño de la Investigación.....	40
4.4	Población y Muestra .....	40
4.4.1	Población .....	40
4.4.2	Muestreo .....	41
4.5	Técnica e Instrumento de recolección de datos .....	41
4.5.1	Técnica de Recolección de datos.....	41
4.5.2	Instrumento de Recolección de Datos .....	42
4.6	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	42
V.	Resultados .....	43
5.1	Resultados descriptivos .....	43
5.2	Resultados Inferenciales .....	51
VI.	Discusión.....	56
VII.	Conclusiones.....	59
VIII.	Recomendaciones .....	61

Referencias .....	63
Apéndices: .....	68
Apéndice A. Matriz de Consistencia Metodológica: .....	68
Apéndice B. Instrumento de recolección de datos: .....	69
Anexos: .....	71

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Baremación de las encuestas .....	42
<b>Tabla 2</b> Control Interno .....	43
<b>Tabla 3</b> Ambiente de control .....	44
<b>Tabla 4</b> Actividades de control.....	45
<b>Tabla 5</b> Supervisión y seguimiento .....	46
<b>Tabla 6</b> Gestión logística.....	47
<b>Tabla 7</b> Gestión de compras .....	48
<b>Tabla 8</b> Almacenamiento .....	49
<b>Tabla 9</b> Distribución.....	50
<b>Tabla 10</b> Prueba de normalidad.....	51
<b>Tabla 11</b> Correlación entre el Control interno y la Gestión Logística .....	52
<b>Tabla 12</b> Correlación entre el Ambiente de Control y la Gestión Logística .....	53
<b>Tabla 13</b> Correlación entre el Actividades de Control y la Gestión Logística.....	54
<b>Tabla 14</b> Correlación entre la Supervisión y seguridad en la Gestión Logística .....	55

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Función de las compras .....	27
<b>Figura 2</b> Proceso de recepción. ....	30
<b>Figura 3</b> Procesos en un centro de distribución .....	32
<b>Figura 4</b> Control Interno .....	43
<b>Figura 5</b> Ambiente de control .....	44
<b>Figura 6</b> Actividades de control .....	45
<b>Figura 7</b> Supervisión y seguimiento.....	46
<b>Figura 8</b> Gestión logística .....	47
<b>Figura 9</b> Gestión de compras .....	48
<b>Figura 10</b> Almacenamiento.....	49
<b>Figura 11</b> Distribución .....	50

## Resumen

La presente tesis se tituló “Control Interno y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024”, se tuvo como objetivo determinar la relación entre el Control Interno y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan. El estudio fue de carácter cuantitativo utilizando un diseño correlacional de nivel no experimental y carácter transversal. Se eligieron deliberadamente a 40 trabajadores de la empresa distribuidora San Juan, mediante un muestreo no probabilístico. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los datos recolectados se sometieron a análisis empleando el software SPSS. Como resultados se evaluó la relación entre ambas variables, la hipótesis fue comprobada mediante la prueba de Rho de Spearman, revelando un coeficiente de correlación de 0.839, lo que indica una correlación alta, positiva y significativa entre ambas variables. Concluyendo que una adecuada implementación y supervisión de las actividades de control no solo optimiza los procesos logísticos, sino que también mejora la eficiencia operativa y facilita una mejor toma de decisiones estratégicas en la empresa.

**Palabras clave:** Ambiente de control, Gestión de compras, Almacenamiento, Control Interno, Distribución.

### **Abstrac**

In this thesis entitled 'Internal Control and Logistics Management in the company Distribuidora San Juan, 2024', the objective was to determine the relationship between Internal Control and Logistics Management in the company Distribuidora San Juan. The study was quantitative in nature, using a non-experimental, cross-sectional, correlational design. Forty workers from the company Distribuidora San Juan were deliberately chosen by means of non-probabilistic sampling. The survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument. The data collected were analysed using SPSS software. As results, the relationship between the two variables was evaluated. The hypothesis was tested using Spearman's Rho test, revealing a correlation coefficient of 0.839, indicating a high, positive and significant correlation between the two variables. Concluding that a proper implementation and supervision of control activities not only optimises logistics processes, but also improves operational efficiency and facilitates better strategic decision making in the company.

**Keywords:** Control environment, Purchasing management, Warehousing, Internal control, Distribution.

## **Introducción**

La investigación está compuesta en cinco capítulos meticulosamente estructurados. Cada capítulo da a conocer las etapas principales para que se comprenda la problemática, asimile las bases teóricas y metodológicas que sustentan el trabajo, y explore los hallazgos obtenidos.

En el Capítulo I, se presenta el problema identificado, considerando los diferentes contextos internacionales como nacionales. Se plantea un problema general acompañado de problemas específicos, así como los objetivos de la investigación. La justificación del estudio ofrece razones claras para investigar el problema señalado y su viabilidad. El Capítulo II se centra en la revisión de estudios preliminares relacionados con el tema de la investigación, que aportan un sustento histórico y un análisis retrospectivo pertinente, facilitando la comparación con los hallazgos del estudio. En esta sección, el marco teórico presenta información conceptual que facilita una mejor comprensión de las variables y sus componentes. En relación con el Capítulo III, se describen las hipótesis formuladas a nivel general y específico. Además, se detalla la operacionalización de las variables, incluyendo dimensiones e indicadores.

El Capítulo IV se dedica a la metodología, donde se explica el enfoque, tipo, diseño de la investigación, unidad de análisis, población, muestra, técnicas e instrumentos utilizados, así como el procesamiento y análisis de datos. Finalmente, el Capítulo V presenta los hallazgos del estudio, que responden a los objetivos planteados. Este capítulo se divide en tres partes: el análisis e interpretación de los hallazgos, la validación estadística del instrumento y el análisis estadístico de los resultados. Además, se incluye una discusión que contrasta los antecedentes revisados con los hallazgos del estudio, junto con las conclusiones y recomendaciones pertinentes. Finalmente, se indican las conclusiones y recomendaciones.

## **I. Planteamiento de la Investigación**

### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

Con el tiempo, las empresas han buscado maneras de gestionar eficazmente todas sus áreas, siendo la logística una de las fundamentales para el buen funcionamiento económico. Sin embargo, a nivel mundial, particularmente en Europa y Ucrania, se enfrentan desafíos significativos en la gestión logística internacional, tales como regulaciones complejas, la necesidad de optimizar operaciones y mejorar la eficiencia en la cadena de suministro (Pavlov et al., 2023). De manera similar, se ha observado problemas relacionados con el control interno, en los que abarcan aspectos como el marco regulatorio, la asignación de responsabilidades y el papel desempeñado por las auditorías internas y externas (Birca & Babuci, 2023). Además, según, Puspitasari & Harlan (2023), en las empresas de distribución, el control interno provoca muchas veces discrepancias, sobre todo en los inventarios debido a errores en el conteo de productos, la revisión de la distribución y la supervisión de los empleados. Siendo así que Okoth (2019), afirma que las deficiencias en el control interno pueden afectar el rendimiento financiero de las pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector de distribución.

En América Latina, el control interno juega un papel fundamental en la rentabilidad, la eficiencia operativa, el rendimiento financiero y el desarrollo a largo plazo de las empresas de distribución (Melgarejo et al., 2022; Saurino Flores, 2023). Además, la falta de un adecuado control interno es una razón principal por la cual las empresas son excluidas de la cotización en bolsa, ya que dificulta la supervisión efectiva y la protección de los activos (WU et al., 2021). Por otro lado, la gestión logística es fundamental para aumentar la eficiencia, disminuir gastos, garantizar la continuidad y elevar la competitividad de las empresas en América Latina

(Fernández-Rodríguez et al., 2020). Sin embargo, se hallado que por ejemplo que el desempeño logístico de Brasil en el comercio internacional ha sido deficiente, afectado por problemas como la abundante documentación y las complejidades regulatorias que comprometen la eficiencia (Bouchut et al., 2022).

En Perú, el control interno en las empresas distribuidoras presenta deficiencias significativas del 90%, incluyendo la falta de cumplimiento de requisitos técnicos mínimos, contratos y procedimientos de inspección (Valdivia et al., 2023). Respecto a la gestión logística, en una empresa agroexportadora en Ica, se enfrentan dificultades sobre esta variable como desorganización, carencias en la estructura organizativa y la falta de un cronograma para los envíos, lo que ocasiona retrasos en la entrega de pedidos (García y Campos, 2023). Además, el 43% de las empresas del sector público en Perú tienen deficiencias en su gestión logística, y el 57% muestra falta de transparencia en su manejo (Rodriguez et al., 2023). Por ello, la gestión logística y el control interno son fundamentales para mitigar problemas y mejorar la eficiencia en las empresas distribuidoras fortaleciendo así su competitividad.

A nivel local, en la Distribuidora denominada “San Juan S.R.L.TDA”, establecida desde 1994, se dedica principalmente a la distribución de productos de consumo masivo en la provincia de Cajamarca y en diversas localidades de La Libertad, como Cajabamba, Chota, San Marcos, San Miguel, Celendín, Hualgayoc, San Pablo y Huamachuco. La empresa cuenta con 40 colaboradores que trabajan en áreas como Administración, Recursos Humanos, Finanzas y Contabilidad, Comercialización y Logística, utilizando el sistema PRISMA para gestionar contabilidad, inventarios, facturación y el envío de documentos electrónicos a SUNAT, entre otros procesos esenciales. Sin embargo, a pesar de su amplia experiencia en el mercado,

Distribuidora San Juan S.R.L.TDA encuentra importantes obstáculos en sus operaciones logísticas.

## **1.2 Delimitación del Problema**

### ***1.2.1 Delimitación Espacial***

- Sector: Comercio
- Distrito: Cajamarca
- Provincia: Cajamarca
- Región: Cajamarca

### ***1.2.2 Delimitación Temporal***

La información que se tomará para la presente investigación corresponde al año 2024.

## **1.3 Formulación del Problema**

### ***1.3.1 Pregunta General***

¿Qué relación existe entre el Control Interno y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024?

### ***1.3.2 Preguntas Específicas***

¿Cuál es la relación entre del Ambiente de Control y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024?

¿Cuál es la relación entre del Actividades de control y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024?

¿Cuál es la relación entre la Supervisión y seguimiento en la Gestión Logística de la empresa Distribuidora San Juan, 2024?

## **1.4 Justificación**

### ***1.4.1 Justificación Teórica***

En el aspecto teórico, se justifica por el análisis que se realizará al contenido conceptual y proveerá una visión crítica de las tendencias actuales de las Control Interno y la Gestión Logística de la empresa Distribuidora San Juan. El análisis se fundamenta en principios claves de contabilidad, gestión de la cadena de suministro y control administrativo, que buscan promover la eficiencia operativa, la mitigación de riesgos y la mejora continua en las prácticas empresariales.

### ***1.4.2 Justificación Práctica***

La investigación se justifica ya que contribuirá al correcto empleo del control interno en la gestión logística de Distribuidora San Juan, es crucial para abordar los retos actuales a los que se enfrenta la empresa en este ámbito. Mediante el empleo de un sólido sistema de control interno, la empresa puede garantizar una supervisión eficaz de sus operaciones logísticas, lo que ayudará a prevenir problemas como la pérdida de mercancías, la caducidad de los productos, los errores de entrega y los retrasos en los plazos de entrega.

### ***1.4.3 Justificación Académica***

Aportará conocimientos, antecedentes y metodología para la realización de futuras investigaciones debido a que va a fomentar nuevas perspectivas y debates en el ámbito académico, generando conocimiento innovador y contribuciones significativas a la literatura sobre logística y gestión empresarial. Los hallazgos encontrados en este estudio podrían servir de base para futuras investigaciones y contribuir a enriquecer el conocimiento existente en el ámbito de la gestión empresarial.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 *Objetivos Generales***

Determinar la relación entre el Control Interno y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024.

### **1.5.2 *Objetivos Específicos***

Determinar la relación entre del Ambiente de Control y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024.

Determinar la relación entre las Actividades de control y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024.

Determinar la relación entre la Supervisión y seguimiento en la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024.

## **1.6 Limitaciones**

Se estima que no se presentaran limitaciones, por el acceso a fuentes bibliográficas y a la muestra para la aplicación de la encuesta.

## **II. Marco Teórico**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 *Antecedentes Internacionales***

En el ámbito internacional, Villarroel (2022) en su proyecto de investigación, presentado para la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, titulado: “Control Interno en la Logística de Exportación de la Empresa Translatin S.A.”, propone como objetivo general delinear normas de Control Interno al proceso de logística para exportación de la empresa. La investigación es descriptiva con un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo; teniendo como

muestra de estudio a 20 colaboradores de la empresa, utilizó como instrumento al cuestionario. Se analizaron los procesos logísticos de exportación de la empresa, y se identificó que existen problemas en los controles internos en aspectos como el ambiente laboral, comunicación efectiva, entrega de materiales, desperdicio de productos, incumplimiento de bitácoras de trabajo, etc., y concluyendo que establecer un proceso estructurado de logística de exportación ayudara a mantener la integridad de la empresa y el orden en todos los puntos operacionales que maneja, permitiendo optimizar procesos y recursos.

Almeida y Cabezas (2021) en su tesis titulada: “Incidencia de la Gestión Logística e Inventarios en la Rentabilidad De La Empresa Disprovef Ecuador S.A. en la Ciudad de Guayaquil” contemplan como objetivo general diseñar un sistema logístico para la recepción, almacenamiento y distribución del inventario con el fin de mejorar la rentabilidad de la empresa. La investigación es descriptiva, explicativa, y de campo utilizando un método inductivo, deductivo y analítico – sintético; se toma como muestra a las 22 personas que laboran en la entidad, utilizando como instrumento al cuestionario. Con base en la información obtenida se determinó que la empresa no cuenta con un almacenamiento adecuado. Como resultado, el impacto de un sistema logístico en la rentabilidad de la empresa garantiza un adecuado desarrollo de las actividades a realizar, generando un impacto positivo y asegurando que la empresa va a alcanzar óptimos resultados.

López et al. (2024), en su artículo “Incidencia del Sistema de Control Interno en la Gestión de Logística de una Empresa Gastronómica de la Ciudad de Pilar en el año 2022” publicado en la Revista Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar; que tuvo por objetivo determinar la incidencia del Sistema de Control Interno en la Gestión de Logística de una

Empresa Gastronómica de la Ciudad de Pilar. Se utilizó una metodología de nivel correlacional de diseño no experimental, de corte transversal basado en el método exclusivamente cuantitativo. La población se encuentra comprendida entre el personal administrativo y de servicios generales de empresa elegida para el estudio. Como técnica de recolección de datos se ha empleado la encuesta. Los resultados obtenidos muestran que el sistema de control interno incide en el área de logística para su funcionamiento eficiente y para la optimización de los recursos de la empresa.

### ***2.1.2 Antecedentes Nacionales***

Palacios y Romero (2023), presentaron su tesis titulada: “El control interno y la gestión logística de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento - EPS Barranca S.A. – Barranca 2021”, el objetivo general es determinar la relación entre el control interno y la gestión logística en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Barranca S.A. – Barranca 2021. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental – transversal; la muestra es de 27 colaboradores, a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Los resultados evidencian que la relación que existe entre el control interno y la gestión logística es moderadamente positiva.

Lecaros (2022), en su tesis: “La Gestión Logística en la Rentabilidad de las Empresas Industriales en el Sector Textil en Lima Metropolitana, 2019- 2020”, plasma como objetivo general determinar si la gestión logística incide en la rentabilidad de las empresas industriales del sector textil; la investigación utilizó una metodología a nivel descriptiva-explicativa, considerando a 110 profesionales como muestra entre los que se encuentran gerentes generales, gerentes de logística, jefes de operaciones y asistentes. El instrumento utilizado para este estudio

de investigación es el cuestionario. La investigación señala que la gestión logística tiene una incidencia directa y es la clave para la rentabilidad de las empresas industriales del sector textil porque que les permite satisfacer la demanda en la cantidad adecuada, el costo ideal y en el tiempo especificado, con la finalidad de obtener mayor rentabilidad.

Muñoz (2022), en su tesis titulada, “Sistema de control interno y gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C, 2019”, tuvo como objetivo Determinar la influencia del sistema de control interno en la gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C. La metodología que se aplicó es tipo aplicada y a nivel descriptivo – correlacional y de diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 24 trabajadores y se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se obtuvo como resultados que hay una correlación moderada entre el sistema de control interno y la gestión logística, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson indica 0.693 o 69.3%, con significancia 0.000, criterio de decisión de aceptación de la hipótesis de la investigación, por ello se acepta la Hipótesis General  $H_i$  y se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  correspondiente.

### ***2.1.3 Antecedentes Regionales***

Sagastegui (2023), presenta su tesis titulada: “Diseño de un Modelo de Gestión Logística para mejorar la Eficiencia en una Embotelladora en el Distrito de Baños del Inca - Cajamarca. 2023”, en la que toma como objetivo proponer el diseño de mejora del Sistema de Almacén mediante un sistema de gestión logística en una Embotelladora en Cajamarca. La metodología de la investigación es de tipo aplicada, de diseño es no experimental, cuantitativo, la muestra escogida se ha tenido en cuenta al área de almacén de la Embotelladora de un total de 9 trabajadores. Se utilizó como técnicas la observación y la entrevistas y como técnicas la guía de

entrevista, cuestionario y una guía de observación. Los resultados se lograron identificar que los trabajadores no tienen conocimiento sobre logística, esto indicó que no habrían recibido capacitación en este tipo de tema, esto además de resaltar que no tienen una un área designada para Logística. Se llegó a la conclusión que las principales dificultades en el área del almacén son; no se siguen los procesos establecidos, no hay personas que controlen dicho almacén y no existe una utilización adecuada del espacio en el almacén de productos terminados. Teniendo como valor de eficiencia actual del uso del almacén del 9.8%.

Caceda (2023), en su trabajo de investigación titulada “Sistema de control interno y gestión logística de un hospital en Chimbote, 2023”; presentó su tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública, y consideró como objetivo general determinar la relación que existe entre el sistema de control interno y la gestión logística de un hospital en Chimbote, 2023. La investigación planteada es de tipo básica, diseño no experimental – transversal y de nivel correlacional con un enfoque cuantitativo, utilizando una muestra de 59 trabajadores aplicándoles un cuestionario tipo Likert como el instrumento para poder recolectar los datos. Al aplicar las encuestas para evaluar la correlación de variables entre el sistema de control interno y la gestión logística del hospital, se concluye que existe una correlación alta, lo que es claramente una relación significativamente positiva y a mayor mejora en el sistema de control interno, el rendimiento de la gestión logística en el hospital será óptimo.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Control Interno**

El control interno es un proceso implantado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad con el objetivo de ofrecer garantías razonables sobre la consecución de objetivos en las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones,

fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables (Blanco, 2012) .

“El control interno no es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que tienen la función de pasar o calar a través de las actividades de la entidad. Estas acciones son penetrantes e inherentes en el modo y manejo gerencial de los negocios” (Blanco, 2012, p. 195).

“El control interno comprende el plan de Entidad y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una Entidad para la salvaguarda de sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y de la complementaria administrativa, operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la Administración” (Tapia et al., 2016, p. 35).

El control interno es un proceso implantado por el consejo de administración, la dirección y el personal de una entidad con el objetivo de ofrecer garantías razonables sobre la consecución de los **objetivos operativos, informativos y de cumplimiento** (COSO, 2013). Para Estupiñán (2015), señala que el control interno se basa en una técnica y procedimiento específicos, adaptados a cada organización para alcanzar sus objetivos en un entorno adecuado. Chinguel y Pauccara (2020), afirman que el control interno son procesos que la organización realiza para cumplir sus metas, asegurando diariamente que las **operaciones sean eficientes** y protegidas contra irregularidades. Para Quinaluisa et al. (2018), el control interno es un proceso llevado a cabo por la administración y el personal de una entidad para asegurar la eficacia operativa, la fiabilidad financiera y el cumplimiento legal. Para Estupiñán (2021), el control interno abarca el plan organizativo, los métodos y las medidas para proteger los activos, verificar la fiabilidad de la información contable, mejorar la eficiencia operativa y garantizar el cumplimiento de las políticas. Incluye la estructura, las políticas, los procedimientos y las cualidades del personal.

Sistema utilizado con fines administrativos; se implementa para proteger activos, evitar que se incurra erróneamente en pasivos, asegurar la fiabilidad de la información financiera, evaluar la eficacia de las operaciones y para corroborar la correcta implementación de las políticas establecidas por la empresa. De acuerdo a Arthur (1995), el control interno se subdivide en tres dimensiones: Ambiente de control, actividades de control, Supervisión y seguimiento.

**2.2.1.1 Ambiente de control.** “El ambiente de control establece el tono de una organización, influyendo en la conciencia que la gente tiene sobre el control. Es el fundamento para el control interno efectivo, y provee disciplina y estructura” (Blanco, 2012, p. 198).

“El ambiente de control es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura; e influenciando o dando las guías básicas para estructurar las actividades de un negocio, establecer objetivos y para valorar los riesgos”(Jiménez, 2011, p. 20).

El entorno de control incluye las normas, procesos y estructuras que sostienen el control interno en una organización, siendo el consejo y la alta dirección quienes definen su importancia y los estándares de conducta. Este entorno abarca la integridad, los valores éticos, la supervisión del gobierno corporativo, la estructura organizacional, la asignación de autoridad, la captación y retención de personal competente, así como la evaluación del desempeño, y ejerce una influencia significativa en los demás componentes del sistema de control interno (COSO, 2013). Para Quinaluisa et al. (2018), son acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes de los altos directivos y propietarios sobre la importancia del control interno en la organización.

Según Estupiñán (2021), el ambiente de control es el marco esencial para los controles internos, que refleja las condiciones de los sistemas de información y contabilidad, asegurando su confiabilidad. Es fundamental para que la dirección y los propietarios supervisen las políticas

y procedimientos, e incluye la cultura del riesgo y la estructura organizacional.

**3.2.1.1.1 Asignación de funciones y responsabilidades.** En un manual de funciones y responsabilidades, se proporciona orientación a los miembros de una organización y se convierte en una referencia importante para llevar a cabo auditorías. A través de este documento, cada organización puede definir la estructura de sus cargos, identificar claramente las funciones y establecer métodos y procedimientos técnicos para lograr sus metas. El manual actúa como una guía detallada para llevar a cabo las actividades de manera eficiente, describiendo los pasos necesarios para llevar a cabo las tareas de forma efectiva. Esto ayuda a optimizar las actividades, prevenir la carga excesiva de trabajo, evitar la duplicidad de funciones y facilitar la coordinación entre las diferentes áreas de la organización (Paredes, s. f.).

**3.2.1.2 Actividades de control.** Las actividades de control se definen como las políticas y procedimientos que facilitan la aplicación de las respuestas de la dirección a los riesgos identificados. Las actividades de control se llevan a cabo a todos los niveles y en todas las funciones de la organización. Abarcan una plétora de actividades, como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del rendimiento operativo, seguridad de activos y segregación de funciones, entre otras (Blanco, 2012, p. 495).

Las actividades de control son acciones establecidas por políticas y procedimientos para garantizar que se sigan las directrices de la dirección y mitigar riesgos que podrían afectar los objetivos (COSO, 2013). Según Quinaluisa et al. (2018) esta dimensión son las políticas y procedimientos que garantizan la implementación de las directrices administrativas.

**3.2.1.2.1 Administrativas.** Implican la supervisión y evaluación constantes de las decisiones y acciones de los directivos y gerentes para asegurar que se alineen con la estrategia organizacional. Se incluyen aquí la revisión de presupuestos, la evaluación del desempeño y el

cumplimiento de políticas (Quinaluisa et al., 2018).

**3.2.1.2.2 Gestión.** Las actividades de control implican el monitoreo de los procesos y actividades diarias de la organización para garantizar la eficiencia de las operaciones. Se establecen mecanismos de supervisión, ajustes de procesos y evaluación de resultados para asegurar que se estén alcanzando los objetivos establecidos (Quinaluisa et al., 2018).

**3.2.1.2.3 Operacionales.** Las actividades de control se centran en la supervisión de las actividades y tareas específicas realizadas en el día a día de la organización. Esto puede incluir controles de calidad, monitoreo de inventarios, aseguramiento de la seguridad en el trabajo, entre otros aspectos para garantizar que las operaciones se desarrollen de manera segura y eficaz (Quinaluisa et al., 2018).

**3.2.1.3 Supervisión y seguimiento.** El grado de supervisión dependerá del tipo de trabajo que se vaya a realizar. Sin embargo, independientemente de las circunstancias específicas, el objetivo de la supervisión es garantizar la calidad y precisión del trabajo realizado, asegurando que se alcancen los objetivos propuestos. El grado de supervisión dependerá del nivel de preparación técnica del personal empleado (Blanco, 2012).

### **3.2.2 Gestión logística**

La logística es un conjunto de acciones que se realizan repetidamente a lo largo de la cadena de suministro desde que las materias primas se transforman en productos terminados y se agrega valor a los consumidores. Muchas veces ocurren actividades logísticas antes de que un producto llegue al mercado, ya que las fábricas, los puntos de venta y las fuentes de materias primas no están ubicadas en los mismos lugares y el canal es una secuencia de pasos de manufactura. Cuando los productos son utilizados y reciclados en el canal logístico, las acciones logísticas también se repiten (Mora, 2016).

La gestión logística es la dirección de las funciones de la cadena de suministro que incluyen la gestión de inventarios, flotas, transporte interno y externo, almacenamiento y proveedores de logística externos; también se encarga de la planificación de oferta/demanda, manipulación de materiales, ejecución de órdenes y el diseño de redes logísticas (Ballou, 2004). De acuerdo a este autor esta variable se subdivide en: Gestión de compras, Almacenamiento y Distribución.

Según Dueñas (2018), la gestión logística es una estrategia esencial en la operación de una organización y forma parte del área de administración de operaciones, encargada de los elementos productivos. Para Sánchez et al. (2021), es un proceso sistemático y estructurado para planificar y ejecutar una operación o acción específica en los negocios. Este procedimiento abarca cada paso detallado, diseñado para superar las expectativas tanto del cliente como de la empresa, considerando los requisitos básicos y necesidades de todas las partes involucradas. Según López et al. (2021), la gestión logística es un componente clave de la cadena de suministro, ya que afecta el sistema logístico que gestiona el flujo de productos y servicios, así como el almacenamiento eficiente de los bienes. La gestión logística abarca la integración de información, transporte, inventario, almacenamiento, manejo de materiales, embalaje, recursos humanos y, en ocasiones, seguridad, para gestionar el ciclo de vida de un proyecto desde su inicio hasta su conclusión (Ceyhun & Keser, 2020).

#### **a) Objetivos de la logística**

A través de la interacción de las actividades mencionadas anteriormente: distribución física, aprovisionamiento de materias primas, manejo de información, tiempos de respuesta, control del nivel de inventario, estudio de la demanda, servicio al cliente y captación y retención de clientes, el propósito de la logística es incrementar las ventajas competitivas, así como

aumentar los beneficios económicos obtenidos por la comercialización y producción de los bienes y servicios. Todo esto resulta en una tasa de retorno de la inversión más alta y una rentabilidad más alta (Mora, 2016).

**3.2.2.1 Gestión de compras.** La primera función de la cadena de suministro es la adquisición. Las materias primas y los materiales de empaque necesarios para los procesos productivos, así como los repuestos para las labores de mantenimiento y los recursos humanos necesarios, determinan el inicio de este proceso crucial. (Mora, 2016, p. 42).

La gestión de compras y de aprovisionamiento se enfoca en la adquisición, reposición y, en general, en la gestión y entrega de los materiales e insumos necesarios para que la empresa funcione adecuadamente. Todo esto con el fin de obtener un precio justo, calidad y cantidad; además, manteniendo un equilibrio constante entre la empresa y el proveedor con el fin de obtener beneficios mutuos (Mora, 2016, p. 43).

Para Zeña (2010), el aprovisionamiento, es la primera etapa se encarga de establecer relaciones con los proveedores, así como de analizar la demanda y realizar predicciones o cálculos relacionados con la producción y la gestión de inventarios.

La gestión de aprovisionamiento de materiales es la primera etapa de la cadena logística, incluyendo materias primas y otros recursos necesarios como empaques, infraestructura y servicios (Aguilar, 2017).

**Figura 1***Función de las compras*

Nota. Adaptado de (Mora, 2016).

**3.2.2.1.1 Proveedores.** Uno de los procesos cruciales en la empresa es el análisis y la selección de proveedores, ya que fomenta y mantiene la competitividad. Los siguientes cuatro componentes conforman la perspectiva estratégica del análisis y la selección de proveedores (Mora, 2016, p. 44).

**3.2.2.1.2 Calidad de productos.** La gestión de compras implica establecer criterios y estándares claros para evaluar la calidad de los productos a adquirir. Esto incluye especificaciones técnicas, normas de calidad, certificaciones y requisitos de desempeño que los productos deben cumplir para satisfacer las necesidades y expectativas de la organización (Zeña, 2010).

**3.2.2.1.3 Negociación.** La habilidad para negociar de manera efectiva permite a la organización obtener mejores ofertas, reducir costos, optimizar los plazos de entrega y asegurar condiciones contractuales beneficiosas. Se requiere conocer el mercado, analizar la competencia, tener claros los objetivos de la negociación y contar con estrategias sólidas para alcanzar acuerdos mutuamente beneficiosos (Zeña, 2010).

**3.2.2.2 Almacenamiento.** Según Zeña (2010), el almacenamiento se centra en el orden y la clasificación de los productos terminados según su rotación, utilizando el espacio de manera eficiente y a bajo costo para evitar gastos innecesarios.

Es el acto y el efecto de almacenar, es decir, es la realización de actividades con relación al almacén e implica custodiar productos terminados, pero aún no son distribuidos para su uso, consumo o comercialización; también está el caso de material que sean necesarios para ser utilizados con posterioridad, siendo conservados en buen estado. El almacenamiento de materiales y/o productos se hace en un espacio físico acondicionado, y reúne ciertas características adoptadas al tipo de mercaderías que almacenen, para su óptima conservación (Mora, 2016).

Principios del almacenamiento, son considerados para la eficiencia de las operaciones en costos, tiempos y calidad de procesos:

Unidad más grande: el movimiento de mercadería, productos o materiales se debe realizar en la mayor cantidad posible. Conforme se moviliza mayor cantidad de materiales, es menor el número de movimientos trayendo beneficios como mayor control de inventarios y menores costos en personal y equipos. Esto implica:

- Cargas agrupadas en pallets.

- Unidades de manejo uniformes.
- Estandarización de métodos de manipulación.

Ruta más corta: permite la reducción de costos operativos en equipos, disminuyendo uso de combustible o baterías, menos desgaste en bandas transportadas, menos gastos en mantenimiento. Realizar los recorridos conlleva el mayor costo en mano de obra, por esto se requiere:

- Menor distancia en procesos frecuentes.
- Tiempos de operación cortos.
- Mayor rendimiento de recursos.

Espacio más pequeño: si se logra mayor rotación de stock menor es el área requerida para el almacenamiento, posibilitando menores costos en almacenaje. Se puede aprovechar el área disponible considerando:

- Procesos más simples.
- Distancias cortas.
- Control sobre devoluciones y productos agotados.

Tiempo más corto: considerando que el tiempo que se emplea en los procesos dentro de un centro de distribución o almacén debe ser el más breve posible, sin dejar de cumplir las políticas de servicio de la entidad y conservando la calidad tanto de productos manipulados como de las mismas operaciones, se requiere:

- Personal capacitado.
- Procesos estandarizados.

- Políticas y procedimientos claros.
- Disminuir tiempos muertos y ociosos.
- Planeación de requerimientos de recursos (personal, materiales, equipos, etc.).

Mínimo número de manipulaciones: con el fin de salvaguardar mercaderías y bienes, se deben mantener estándares de calidad y organismos de control. Requiriendo que la adecuada manipulación agregue valor al producto brindado implicando:

- Menor tiempo en procesos.
- Altos estándares de procesos.
- Continuidad en el flujo de materiales.

**3.2.2.2.1 Recepción de mercadería.** “En la recepción de mercancías se pueden identificar varios elementos importantes, que componen el flujo de operaciones de este primer proceso al interior de un centro de distribución” (Mora, 2016, p. 77).

**Figura 2**

*Proceso de recepción.*



Nota. Adaptado de Mora (2016)

**3.2.2.2 Almacenamiento de productos.** “La función de almacenamiento comprende el complejo de operaciones que tiene por objeto el ocuparse de los materiales que la compañía mueve, conserva y manipula para la consecución de sus fines fabriles y comerciales” (Mora, 2016, p. 79).

**3.2.2.2.3 Preparación y despacho de pedidos.** Para Marín (2014), es un proceso que recopila, organiza y empaqueta productos solicitados con anterioridad por uno o varios clientes para ser enviados posteriormente. El objetivo de la preparación y el despacho de pedidos es que este proceso se realice en el menos tiempo y costos posibles. Este proceso considera las siguientes etapas:

Recepción de la orden: inicial al momento del registro o solicitud de pedido de un cliente mediante un vendedor.

Localización de productos: después de sacado un consolidado de pedidos, el personal de almacén ubica los productos, esta etapa se puede realizar mediante sistemas de gestión empresarial que indica la ubicación y cantidad exacta de cada producto.

Recopilación de mercadería: después de ser localizados los productos, se recopilan en un área designada para su posterior verificación.

Verificación: La verificación con exactitud de la cantidad de productos es crucial para saber si lo recopilado tiene conformidad con lo solicitado.

Embalaje: según el tipo de mercadería es importante su cuidado y seguridad para evitar daños o deterioro y no incurrir en sobrecostos.

Actualización de inventario: después de ser despachados, verificados y correctamente embalados para el posterior envío de productos, es necesario mantener un registro de estos

envíos, actualizando los niveles de stock en almacén.

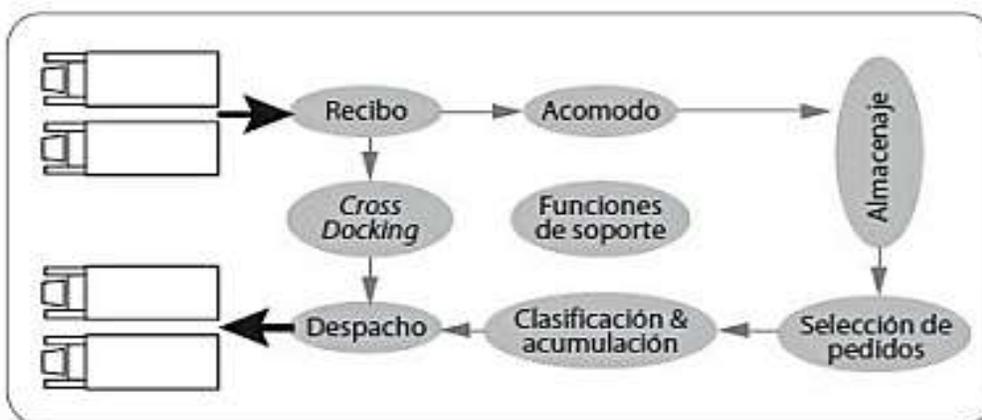
Envío: es la última etapa, se envían los productos a los clientes según los términos pactados con anterioridad como el lugar y el rango horario para la entrega.

**3.2.2.3 Distribución.** La distribución es el proceso de entregar productos terminados a clientes o puntos de venta, adaptándose a las necesidades de manejo, transporte, almacenamiento y tiempos de entrega según las características del producto y su mercado objetivo (Aguilar, 2017). La distribución es la etapa relacionada con la entrega del producto, teniendo en cuenta los tiempos y la eficiencia (Zeña, 2010).

Las empresas de comercio electrónico dependen en gran medida de la función de distribución para vender sus productos en línea. Esta función consiste en seleccionar un transportista o mayorista modificando los factores logísticos de los pedidos, como el precio, el volumen y el coste. El objetivo es negociar un coste de transporte que no reduzca el margen de beneficio del producto (Mora, 2016).

### Figura 3

*Procesos en un centro de distribución*



Nota. Adaptado (Mora, 2016).

**3.2.2.3.1 Canales de distribución.** Existen dos tipos principales de canales de distribución: directo e indirecto. En un canal directo, el fabricante vende directamente al consumidor. En cambio, en un canal indirecto se recurre a intermediarios como mayoristas, minoristas, distribuidores y otros (Aguilar, 2017).

**3.2.2.3.2 Tiempo requerido.** Se refiere al periodo de tiempo que transcurre desde que se realiza la venta hasta que el producto llega al cliente final. Este tiempo incluye el proceso de preparación del pedido, empaque, envío y entrega al cliente. Un objetivo importante es reducir este tiempo para mejorar la eficiencia en la distribución y satisfacer las expectativas de los clientes en cuanto a tiempos de entrega (Aguilar, 2017).

**3.2.2.3.3 Satisfacción al cliente.** Garantizar una distribución eficiente y oportuna, con entregas rápidas y seguras, es esencial para lograr la satisfacción del cliente (Aguilar, 2017).

### **3.3 Definición de Términos Básicos**

#### **3.3.2 Proveedores**

Personas o empresas que suministran productos o servicios a una organización para su funcionamiento.

#### **3.3.3 Calidad de productos**

Grado en que los productos cumplen con los estándares establecidos y satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes.

#### **3.3.4 Negociación**

Proceso mediante el cual se llega a un acuerdo entre dos o más partes para resolver diferencias o alcanzar un objetivo común.

#### **3.3.5 Recepción de mercadería**

Actividad que implica la inspección, verificación y registro de los productos recibidos

por la empresa.

### ***3.3.6 Almacenamiento de productos***

Proceso de mantener y gestionar los productos en un espacio designado de manera organizada y segura.

### ***3.3.7 Preparación y despacho de pedidos***

Actividades que involucran la selección, embalaje y envío de productos a los clientes de manera eficiente.

### ***3.3.8 Canales de distribución***

Rutas o métodos utilizados para llevar los productos desde el fabricante al consumidor final.

### ***3.3.9 Tiempo requerido***

Periodo de tiempo estimado para llevar a cabo una tarea, actividad o proceso específico.

### ***3.3.10 Satisfacción al cliente***

Grado en el que las expectativas y necesidades del cliente son cumplidas y superadas, generando lealtad y fidelización.

### ***3.3.11 Código de ética***

Conjunto de principios y normas que guían el comportamiento ético y las decisiones de una organización.

### ***3.3.12 Asignación de funciones y responsabilidades***

Distribución clara de tareas y roles entre los miembros de la organización para lograr los objetivos establecidos.

### ***3.3.13 Capacitación del personal***

Proceso de adquirir y mejorar las habilidades, conocimientos y competencias de los

empleados para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

#### ***3.3.14 Administrativas***

Tareas relacionadas con la gestión y organización de los recursos y procesos dentro de la empresa.

#### ***3.3.15 Gestión***

Proceso de planificación, organización, dirección y control de los recursos de la organización para lograr sus objetivos.

#### ***3.3.16 Operacionales***

Tareas relacionadas con la ejecución de las actividades diarias y la producción de bienes o servicios de la empresa.

#### ***3.3.17 Medidas de desempeño***

Indicadores cuantitativos y cualitativos utilizados para evaluar el rendimiento y la eficacia de una organización.

#### ***3.3.18 Seguimiento de las actividades***

Proceso de monitorear y supervisar el progreso y resultados de las actividades realizadas para garantizar su correcta ejecución.

#### ***3.3.19 Supervisión***

Acción de supervisar, controlar y dirigir las actividades de los empleados para garantizar el cumplimiento de los objetivos y estándares de la organización.

### **III. Hipótesis y Variables**

#### **3.1 Planteamiento de las Hipótesis**

##### ***3.1.1 Hipótesis General***

Existe una relación directa entre el Control Interno y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024.

##### ***3.1.2 Hipótesis Específicas***

Existe una relación directa entre Ambiente de Control y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024.

Existe una relación directa entre Actividades de control y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024.

Existe una relación directa entre la Supervisión y seguimiento en la Gestión Logística de la empresa Distribuidora San Juan, 2024.

#### **3.2 Variables**

##### ***3.2.1 Variable 1***

Control Interno

##### ***3.2.2 Variable 2***

Gestión Logística

### 3.3 Operacionalización de las Variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
Control interno	Sistema utilizado con fines administrativos; se implementa para proteger activos, evitar que se incurra erróneamente en pasivos, asegurar la fiabilidad de la información financiera, evaluar la eficacia de las operaciones y para corroborar la correcta implementación de las políticas establecidas por la empresa (Blanco, 2012).	Ambiente de control	Código de ética
			Asignación de funciones y responsabilidades
			Capacitación del personal
		Actividades de control	Administrativas
			Gestión
			Operacionales
		Supervisión y seguimiento	Medidas de desempeño
			Seguimiento de las actividades
	Supervisión		

<b>Variables</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Gestión logística	La gestión logística es la dirección de las funciones de la cadena de suministro que incluyen la gestión de inventarios, flotas, transporte interno y externo, almacenamiento y proveedores de logística externos; también se encarga de la planificación de oferta/demanda, manipulación de materiales, ejecución de órdenes y el diseño de redes logísticas (Ballou, 2004).	Gestión de compras	Proveedores
			Calidad de productos
			Negociación
		Almacenamiento	Recepción de mercadería
			Almacenamiento de productos
		Distribución	Preparación y despacho de pedidos
			Canales de distribución
	Tiempo requerido		
	Satisfacción al cliente		

## **IV. Marco Metodológico**

### **4.1 Enfoque y Métodos de la investigación**

#### ***4.1.1 Enfoque de la Investigación***

El enfoque cuantitativo abarca la recopilación y el análisis de datos para abordar cuestiones de investigación y probar hipótesis. Implica diversos componentes, como la medición de variables e instrumentos de investigación, el tratamiento estadístico y la comprobación de hipótesis, los diseños de investigación formalizados, el muestreo y análisis de datos, los métodos y herramientas estadísticas, así como la estadística descriptiva e inferencial. (Ñaupas et al., 2018, p. 140).

Esta investigación tendrá un enfoque cualitativo debido a que se aplicará una encuesta para obtener los resultados.

#### ***4.1.2 Métodos de la Investigación***

**5.1.2.1 Método Deductivo.** “consiste en partir de conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. Se inicia con el análisis de los postulados, teorías, teoremas, leyes y de principios de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares” (Bernal, 2016, p. 71).

**5.1.2.3 Método Hipotético – Deductivo.** “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones generales que deben confrontarse con los hechos antes de constituirse en teorías” (Bernal, 2016, p. 71).

**5.1.2.4 Método Analítico – Sintético.** “Estudia los hechos al descomponer el objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis). Luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis)” (Bernal, 2016, p.

72).

## **4.2 Nivel o Alcance de Investigación**

La investigación descriptiva consiste en ofrecer un retrato detallado y preciso de las características, atributos y perfiles de los sujetos estudiados, ya sean objetos, personas o lugares. El objetivo primordial de este estudio es recopilar datos sobre los conceptos o factores que se miden, solos o combinados. (Hernández et al., 2014).

Los estudios correlacionales están diseñados para responder a preguntas de investigación específicas. El objetivo de este tipo de estudio es determinar la naturaleza y la intensidad de la relación entre dos o más conceptos, categorías o variables dentro de una muestra o contexto definidos (Hernández et al., 2014). Esta investigación está a un nivel descriptivo – correlacional.

## **4.3 Diseño de la Investigación**

Se considera el Diseño No Experimental - Transversal. “Puede describirse como una investigación que se lleva a cabo sin influir intencionadamente en los factores. Es decir, se refiere a un estudio en el que deliberadamente no manipulamos las variables independientes para ver su impacto en otras variables, y es transversal porque «los datos se recogen en un único momento, en un solo punto en el tiempo” (Hernández et al., 2014, p. 152).

Esta investigación será de diseño no experimental porque no se manipula las variables.

## **4.4 Población y Muestra**

### **4.4.1 Población**

El término población se refiere o "...cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar alguno o algunos de sus características." (Arias, 2016, p. 110).

La población comprende todos los trabajadores de la empresa distribuidora San Juan SRL. Esta población representa el universo de interés para el estudio, el cual estará conformado

por “40” trabajadores.

### ***Muestra***

“Una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (Hernández et al., 2014, p. 195).

Para la presente investigación la unidad de análisis estuvo conformada por cada uno de los trabajadores.

#### **4.4.2 Muestreo**

Para la presente investigación se considera el Muestreo No Probabilístico censal, “el censo busco recabar información acerca de lo totalidad de uno población. Es así como los censos nacionales tienen como propósito lo obtención de datos de todos los habitantes de un país” (Arias, 2016. p.145).

“Las unidades de análisis en una investigación son aquellas que tienen características similares y que se encuentran en un ámbito determinado” (Ñaupas et al., 2018, p. 326). Para la presente investigación la conforman cada uno de los trabajadores de la empresa.

### **4.5 Técnica e Instrumento de recolección de datos**

#### **4.5.1 Técnica de Recolección de datos**

“Las Técnicas de investigación cuantitativa, como por ejemplo la Encuesta, son las herramientas y el procedimiento disponible para los investigadores, los cuales les permiten obtener datos y guiar el camino de la recolección de datos” (Arias, 2020, pág. 54). La tecnia que se utilizara en esta investigación es la encuesta.

#### 4.5.2 Instrumento de Recolección de Datos

“El Cuestionario, consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación” (Ñaupas et al., 2018, p. 211). Se utilizará como instrumento el cuestionario.

#### 4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Para optimizar el procesamiento y análisis de la información, se contó con la herramienta IBM SPSS 27, la cual permitió realizar diversas técnicas para obtener información. Entre las técnicas utilizadas se incluyen la limpieza de datos, análisis descriptivos, estadística inferencial, análisis de datos y técnicas de análisis predictivo. Con IBM SPSS versión 27, podemos visualizar los resultados de manera efectiva y generar informes detallados que respalden la toma de decisiones estratégicas en la empresa.

Para procesar los resultados se utilizó la baremación que sirve para medir, evaluar y presentar de manera objetiva y estandarizada las encuestas, lo que mejora la calidad del análisis, la claridad de las conclusiones.

**Tabla 1**

*Baremación de las encuestas*

<b>Construcción de escala de valoración</b>									
Likert	Minimo	1			Niveles	3			
	Máximo	5							
Puntaje	N° Preguntas	Var. 1	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3	Var. 2	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3
	Puntaje Mínimo	11	4	3	4	11	4	4	3
	Puntaje Máximo	55	20	15	20	55	20	20	15
	Rango	45	17	13	17	45	17	17	13
	Intervalo	15	6	4	6	15	6	6	4
BAREMO	Bajo (1)	11	4	3	4	11	4	4	3
		25	9	7	9	25	9	9	7
	Medio (2)	26	10	8	10	26	10	10	8
		40	15	11	15	40	15	15	11
	Alto (3)	41	16	12	16	41	16	16	12
	55	20	15	20	55	20	20	15	

## V. Resultados

### 5.1 Resultados descriptivos

**Tabla 2**

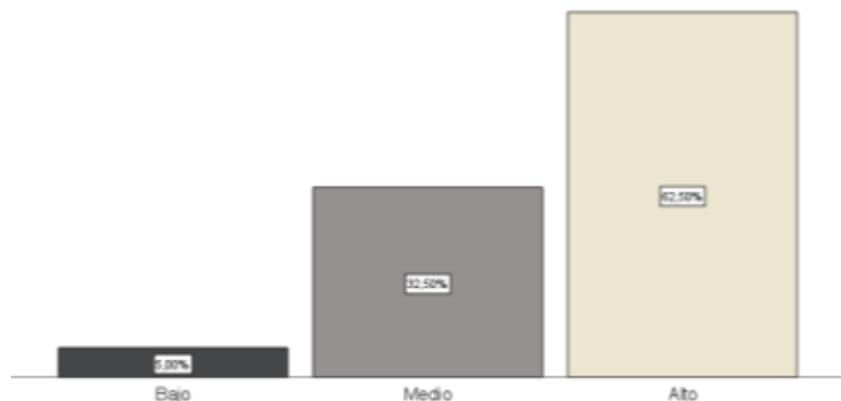
*Control Interno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5,0	5,0	5,0
	Medio	13	32,5	32,5	37,5
	Alto	25	62,5	62,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

**Figura 4**

*Control Interno*



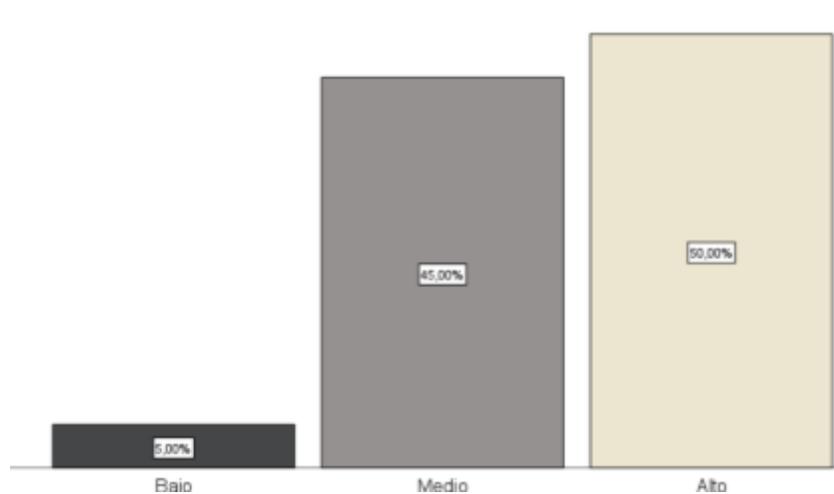
Nota. Elaboración propia

En la tabla 2 y figura 4 con respecto al Control interno muestran que un 62,50% (25) de los participantes presentaron un desempeño Alto, siendo este el porcentaje más significativo dentro de los niveles evaluados. Por otro lado, un 32,50% (13) de los encuestados se ubicaron en el nivel Medio, mientras que únicamente un 5,00% (2) presentaron un desempeño Bajo, lo que representa que la distribuidora promueve una cultura ética y de integridad en los colaboradores, difundido mediante talleres o reuniones.

**Tabla 3***Ambiente de control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5,0	5,0	5,0
	Medio	18	45,0	45,0	50,0
	Alto	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

**Figura 5***Ambiente de control*

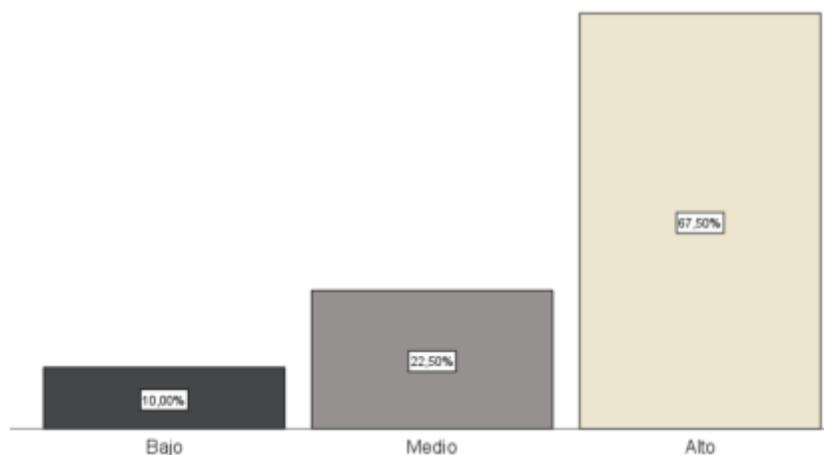
Nota. Elaboración propia

En la tabla 3 y figura 5 con respecto al Ambiente de control muestran que un 50,00% (20) de los participantes presentaron un desempeño Alto, siendo este el porcentaje más significativo dentro de los niveles evaluados. Por otro lado, un 45,0% (18) de los encuestados se ubicaron en el nivel Medio, mientras que únicamente un 5,00% (2) presentaron un desempeño Bajo.

**Tabla 4***Actividades de control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	10,0	10,0	10,0
	Medio	9	22,5	22,5	32,5
	Alto	27	67,5	67,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

**Figura 6***Actividades de control*

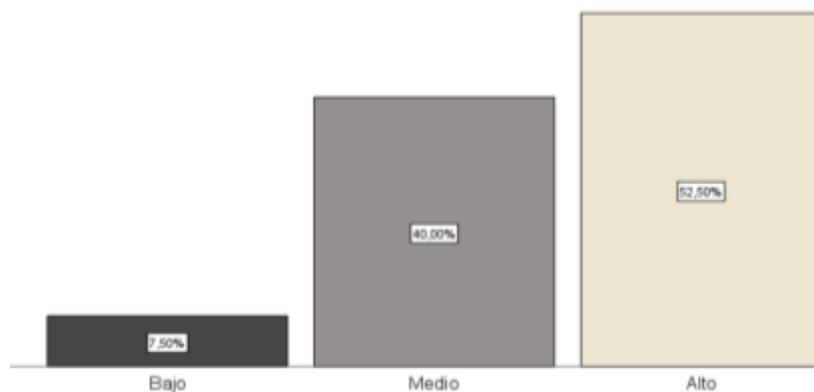
Nota. Elaboración propia

En la tabla 4 y figura 6 con respecto a las Actividades de control, muestran que un 67,50% (27) de los participantes presentaron un desempeño Alto, siendo este el porcentaje más significativo dentro de los niveles evaluados. Por otro lado, un 22,50% (9) de los encuestados se ubicaron en el nivel Medio, mientras que únicamente un 10,00% (4) presentaron un desempeño Bajo.

**Tabla 5***Supervisión y seguimiento**Supervisión y seguimiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	7,5	7,5	7,5
	Medio	16	40,0	40,0	47,5
	Alto	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

**Figura 7***Supervisión y seguimiento*

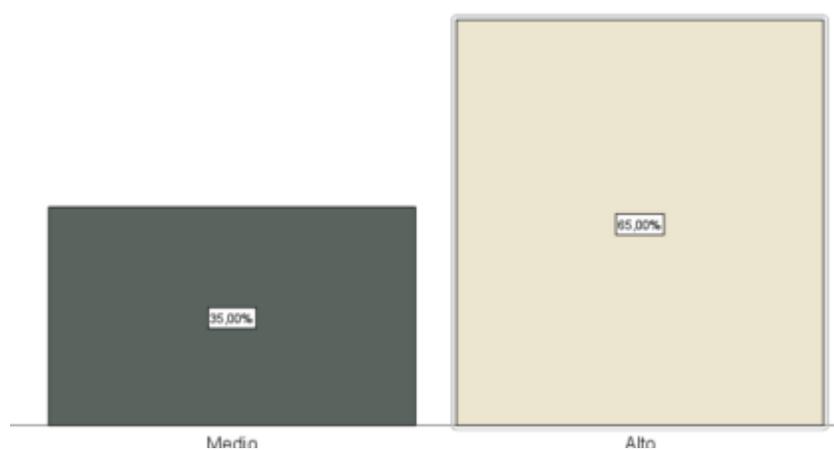
Nota. Elaboración propia

En la tabla 5 y figura 7 con respecto a la Supervisión y seguimiento muestran que un 52,50% (21) de los participantes presentaron un desempeño Alto, siendo este el porcentaje más significativo dentro de los niveles evaluados. Por otro lado, un 40,0% (16) de los encuestados se ubicaron en el nivel Medio, mientras que únicamente un 7,50% (3) presentaron un desempeño Bajo. Lo que da a conocer que en la distribuidora se realiza un monitoreo constante de las actividades de gestión logística.

**Tabla 6***Gestión logística*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	14	35,0	35,0	35,0
	Alto	26	65,0	65,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

**Figura 8***Gestión logística*

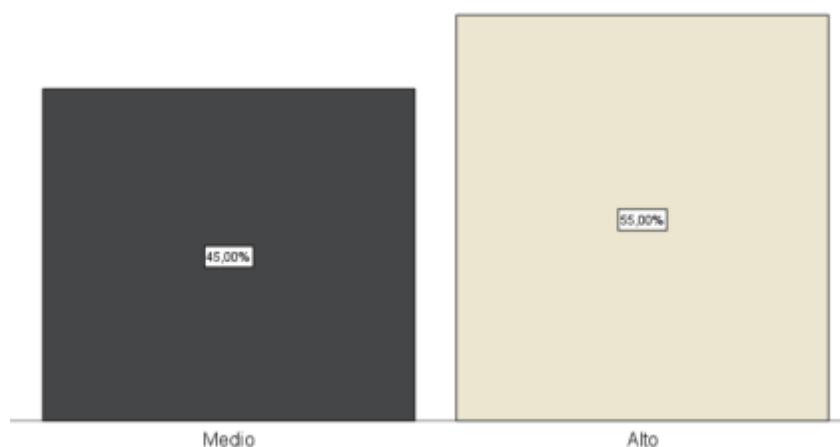
Nota. Elaboración propia

En la tabla 6 y figura 8 con respecto a la Gestión logística muestran que un 65,0% (26) de los participantes presentaron un desempeño Alto, siendo este el porcentaje más significativo dentro de los niveles evaluados. Por otro lado, un 35,0% (14) de los encuestados se ubicaron en el nivel Medio.

**Tabla 7***Gestión de compras*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	18	45,0	45,0	45,0
	Alto	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

**Figura 9***Gestión de compras*

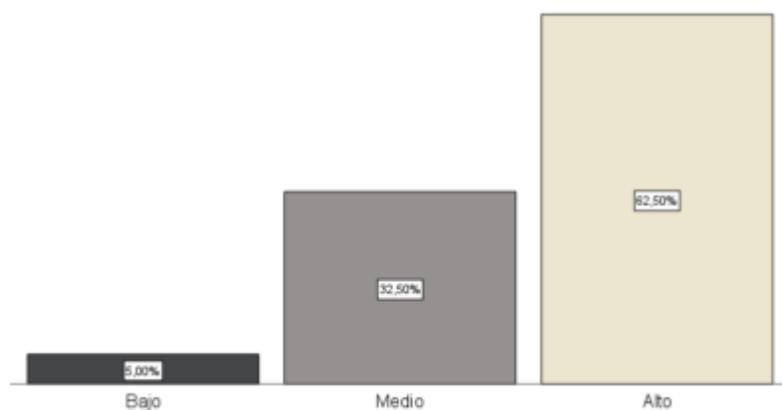
Nota. Elaboración propia

En la tabla 7 y figura 9 con respecto a la Gestión de Compras, muestran que un 55 % (22) de los participantes presentaron un desempeño Alto, siendo este el porcentaje más significativo dentro de los niveles evaluados. Por otro lado, un 45,0% (18) da a conocer que la gestión de compras está a un nivel medio. Esto indica que la selección de proveedores en la empresa distribuidora es la correcta.

**Tabla 8***Almacenamiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5,0	5,0	5,0
	Medio	13	32,5	32,5	37,5
	Alto	25	62,5	62,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

**Figura 10***Almacenamiento*

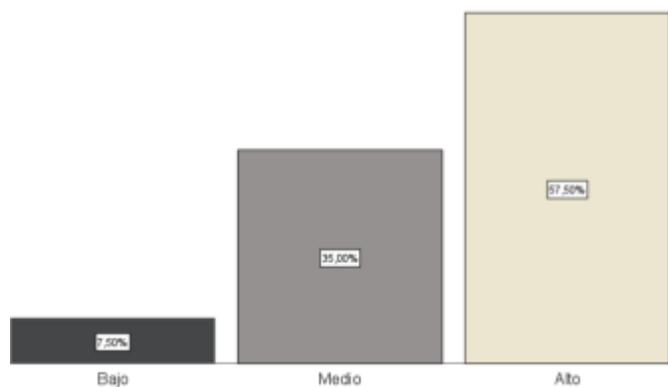
Nota. Elaboración propia

En la tabla 8 y figura 10 con respecto al almacenamiento muestran que un 52,50% (21) de los participantes presentaron un desempeño Alto, siendo este el porcentaje más significativo dentro de los niveles evaluados. Por otro lado, un 40,0% (16) de los encuestados se ubicaron en el nivel Medio, mientras que un 7,50% (3) presentaron un desempeño Bajo, lo que da a conocer que la recepción de bienes solo lo realiza el personal encargado de realizar dichas funciones.

**Tabla 9***Distribución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	7,5	7,5	7,5
	Medio	14	35,0	35,0	42,5
	Alto	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

**Figura 11***Distribución*

Nota. Elaboración propia

En la tabla 9 y figura 11 con respecto a la distribución, muestran que un 57,50% (23) de los participantes presentaron un desempeño Alto, siendo este el porcentaje más significativo dentro de los niveles evaluados. Por otro lado, un 35,0% (14) de los encuestados se ubicaron en el nivel Medio, mientras que un 7,50% (3) presentaron un desempeño Bajo, hacer referencia que la mercadería adquirida por el cliente está de acuerdo al requerimiento de su solicitud.

## 5.2 Resultados Inferenciales

**Tabla 10**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control Interno	,388	40	,000	,680	40	,000
Gestión logística	,416	40	,000	,604	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como primer paso es la comprobación de hipótesis donde se determina la normalidad de las variables, para ello, se realizó una prueba de normalidad, en la que se planteó dos hipótesis:

**$H_1$** : La muestra sigue una distribución normal,

**$H_0$** : La muestra no sigue una distribución normal.

Asimismo, para aceptar una u otra hipótesis existe una regla de oro la cual indica que:

Si  $\text{sig} < 0.05$  entonces, se acepta la hipótesis  **$H_0$** , caso contrario se rechaza y se acepta la hipótesis nula  **$H_1$** .

Se utiliza el estadístico "Kolmogorov-Smirnov" debido a que hay 40 encuestados, por lo que es mayor a límite de 30. Los resultados donde el  $\text{sig}=0,000$  que es menor  $\alpha=0,05$ . Por lo tanto el control interno y la gestión logística indican que las muestras no tienen una distribución normal. Por ende, se emplea la Rho de Spearman como medida no paramétrica para evaluar las hipótesis, con un nivel de confianza del 95% ( $\alpha=0,05$ ).

## Hipótesis General

**$H_1$** : Existe una la relación directa entre el Control Interno y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024.

**$H_0$** : No existe una la relación directa entre el Control Interno y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024

**Tabla 11**

*Correlación entre el Control interno y la Gestión Logística*

		Control Interno	Gestión logística
Rho de Spearman	Control Interno	Coefficiente de correlación 1,000	,839**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40
Gestión logística		Coefficiente de correlación ,839**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla 11 muestra la prueba de correlación de Spearman entre el Control Interno y la Gestión logística en la empresa Distribuidora San Juan. El coeficiente de correlación se Spearman obtenido es de 0.839 lo cual indica una correlación directa entre ambas variables. Además, el sig ( $p=0,000$ ) menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula  **$H_1$**  y se rechaza la hipótesis alterna. Esto indica que, a medida que se implementan controles internos efectivos, como supervisión de inventarios, auditorías internas y políticas claras de adquisición y distribución, se optimizan los procesos logísticos, mejorando la planificación, ejecución y control de la cadena de suministro.

### Hipótesis específica 1

**H<sub>1</sub>**: Existe una la relación directa entre Ambiente de Control y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024.

**H<sub>0</sub>**: No existe una la relación directa entre Ambiente de Control y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024.

**Tabla 12**

*Correlación entre el Ambiente de Control y la Gestión Logística*

			Ambiente de control	Gestión logística
Rho de Spearman	Ambiente de control	correlación	1,000	,749**
		Alterna	.	,000
		Sig.		
		N	40	40
	Gestión logística	correlación	,749**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	40	40

La Tabla 12 muestra que la empresa Distribuidora San Juan, 2024, evidenciaron una relación directa entre el Ambiente de Control y la Gestión Logística, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,749 y un nivel de significancia de 0,000, lo que demuestra dicha relación. Estos hallazgos permitieron contrastar las hipótesis planteadas, rechazando la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), que sostenía que no existía una relación entre ambas variables, y aceptando la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>), que afirmaba la existencia de una relación directa entre el Ambiente de Control y la Gestión Logística. Esto sugiere que un sistema de Ambiente de Control eficiente tiene una relación directa en la mejora de los procesos logísticos de la empresa, optimizando la eficiencia operativa y fortaleciendo la toma de decisiones estratégicas, lo cual es crucial para el desarrollo organizacional.

## Hipótesis específica 2

**H<sub>1</sub>**: La Existe una la relación directa entre Actividades de control y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024.

**H<sub>0</sub>**: La No existe una la relación directa entre Actividades de control y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024.

**Tabla 13**

*Correlación entre el Actividades de Control y la Gestión Logística*

	Actividades de control	Gestión logística
Rho de Spearman	1,000	,732**
	Sig.	,000
	N	40
Gestión logística	correlación	,732**
	Sig.	,000
	N	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla 13 muestra que la empresa Distribuidora San Juan, 2024, evidenciaron una relación positiva alta y significativa entre las actividades de control y la Gestión Logística, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,732 y un nivel de significancia de 0,000, lo que demuestra dicha relación. Estos hallazgos permitieron contrastar las hipótesis planteadas, rechazando la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), que sostenía que no existía una relación entre ambas variables, y aceptando la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>), que afirmaba la existencia de una relación directa entre las actividades de control y la Gestión Logística. Esto sugiere que una adecuada implementación y supervisión de las actividades de control contribuyen de manera significativa a la mejora de los procesos logísticos, optimizando la eficiencia operativa y permitiendo un manejo efectivo de los recursos logísticos.

### Hipótesis específica 3

**H<sub>1</sub>**: Existe una la relación directa entre la Supervisión y seguimiento en la Gestión Logística de la empresa Distribuidora San Juan, 2024.

**H<sub>0</sub>**: No existe una la relación directa entre la Supervisión y seguimiento en la Gestión Logística de la empresa Distribuidora San Juan, 2024.

**Tabla 14**

*Correlación entre la Supervisión y seguridad en la Gestión Logística*

			Supervisión y seguridad	Gestión logística
Rho de Spearman	Supervisión y seguimiento	correlación	1,000	,694**
		Sig.	.	,000
		N	40	40
	Gestión logística	correlación	,694**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	40	40

La Tabla 14 muestra que la empresa Distribuidora San Juan, 2024, evidenciaron una relación directa entre la supervisión y seguridad en la Gestión Logística, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,694 y un nivel de significancia de 0,000, lo que demuestra dicha relación. Estos hallazgos permitieron contrastar las hipótesis planteadas, rechazando la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), que sostenía que no existía una relación entre ambas variables, y aceptando la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>), esto confirmó que existe una relación directa entre la Supervisión y Seguimiento en la Gestión Logística. Este hallazgo sugiere que una supervisión efectiva y un adecuado seguimiento de los procesos logísticos tienen una relación directa en la gestión logística, optimizando la coordinación y el control en la cadena de suministro. Así mismo, destacando que la implementación de mecanismos de supervisión y seguridad fortalece la eficiencia logística en la empresa.

## VI. Discusión

La discusión de la tesis titulada “El Control Interno y la Gestión Logística en la Empresa Distribuidora San Juan SRL del Distrito de Cajamarca, 2024” se centró en analizar la relación entre el control interno y la gestión logística de la empresa. Con el objetivo general de determinar esta relación, se planteó la hipótesis que afirmaba que existe una relación directa entre ambas variables. Los resultados obtenidos mostraron un coeficiente de correlación de Spearman de  $\rho = 0.839$  con un nivel de significancia de  $p = 0.000$ , lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, confirmando así que una mejora en las actividades de control interno está asociada a una gestión logística más eficiente. Este hallazgo se sustenta con el estudio de Muñoz (2022), mostró una correlación moderada entre ambas variables, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson indica 69.3%, con significancia 0.000, indicando que un control interno efectivo es crucial para mejorar los procesos logísticos. Por último, el trabajo de Palacios y Romero (2023) sobre el control interno y la gestión logística en EPS Barranca S.A. evidenció una relación de Rho de Spearman  $\rho=0,608$  y  $p=0,001$ , que demuestra que ambas variables presentan una relación positiva moderada, el cual refiere que el buen desarrollo del control interno en la empresa de saneamiento tiene efecto positivo moderado en la gestión logística reforzando la idea de que un buen control interno es clave para optimizar la gestión logística. En conjunto, estos antecedentes subrayan la importancia del control interno como un factor determinante para mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la toma de decisiones estratégicas en Distribuidora San Juan, lo cual es esencial para su desarrollo organizacional y éxito a largo plazo.

En función al objetivo específico uno, que fue determinar la relación entre el Ambiente de Control y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan. Los resultados obtenidos evidenciaron una relación positiva alta y significativa entre las actividades de control y la Gestión Logística, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,749 y un nivel de significancia de 0,000, lo que demuestra dicha relación. Dichos hallazgos se sustentan con estudios previos realizado por Villarroel (2022), que identificó problemas en los controles internos de la logística de exportación en Translatin S.A. en aspectos como el ambiente laboral, comunicación efectiva, entrega de materiales, desperdicio de productos, incumplimiento de bitácoras de trabajo, concluyendo que un proceso estructurado es fundamental para optimizar recursos y mantener la integridad operativa. Asimismo, Almeida y Cabezas (2021) demostraron que un sistema logístico adecuado impacta positivamente en la rentabilidad empresarial al garantizar un desarrollo efectivo de las actividades, lo cual refuerza la importancia del control interno en la gestión logística. Finalmente, López et al. (2024) destacaron que un sistema de control interno bien implementado es crucial para el funcionamiento eficiente del área logística, lo que subraya que un control interno sólido no solo facilita una mejor gestión logística, sino que también es esencial para el desarrollo organizacional y la toma de decisiones estratégicas en Distribuidora San Juan.

En función al objetivo específico dos, determinar la relación directa entre Actividades de control y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, en base a los resultados obtenidos evidenciaron una relación positiva alta y significativa entre las actividades de control y la Gestión Logística, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,732 y un nivel de significancia de 0,000, lo que demuestra dicha relación. Esto sugiere que una adecuada implementación y supervisión de las actividades de control contribuyen de manera significativa a

la mejora de los procesos logísticos, optimizando la eficiencia operativa y permitiendo un manejo efectivo de los recursos logísticos. Dichos hallazgos se sustentan con estudios previos realizado por Lecaros (2022) resalta que la gestión logística tiene una incidencia directa y es la clave para la rentabilidad de las empresas porque que les permite satisfacer la demanda en la cantidad adecuada, el costo ideal y en el tiempo especificado, con la finalidad de obtener mayor rentabilidad, lo que refuerza la importancia de los hallazgos en San Juan al mostrar cómo las actividades de control también pueden contribuir a maximizar el rendimiento logístico al asegurar que se cumplan los estándares de calidad, costos y tiempos de entrega. Asimismo, las dificultades identificadas por Sagastegui (2023) que los trabajadores no tienen conocimiento sobre logística, esto indicó que no habrían recibido capacitación en este tipo de tema, además de resaltar que no tienen una un área designada para Logística, esto destaca la necesidad crucial de establecer sólidas actividades de control en la gestión logística, reafirmando la relevancia de los resultados obtenidos en este estudio.

En función al objetivo específico tres, determinar la relación directa entre la Supervisión y seguimiento en la Gestión Logística de la empresa Distribuidora San Juan. Los resultados evidenciaron una relación positiva alta y significativa entre la supervisión y seguridad en la Gestión Logística, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,694 y un nivel de significancia de 0,000, lo que demuestra dicha relación. Se respaldan por Caceda (2023), quien determinó que una mejora en el sistema de control interno se traduce en un rendimiento logístico óptimo. Esto sugiere que la calidad en el control interno incide directamente en los resultados logísticos, en la Distribuidora San Juan, la implementación de mecanismos de supervisión fortalecerá la eficiencia operativa en la gestión logística.

## Conclusiones

De acuerdo a la investigación realizada se puede concluir que:

1. Se confirma una relación directa entre las actividades de control interno y la gestión logística, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.839, y que a medida que se implementan controles internos efectivos, se optimizan procesos logísticos. En base a los resultados, se identificó la ausencia de directrices explícitas para la gestión logística, ineficiencias en la gestión de inventarios e incumplimiento de los plazos de entrega.
2. Se concluye que existe una correlación directa entre el Ambiente de Control y la Gestión Logística, con un coeficiente de Spearman de 0,749; Esto sugiere que un sistema de Ambiente de Control eficiente, es crucial para el desarrollo organizacional. En la investigación se identificó que no existe una estructura organizativa, no hay apoyo y compromiso de la alta dirección, ausencia de claridad en la asignación de responsabilidades, afectando la efectividad del ambiente de control, incrementan riesgos operativos y financieros, y dificultan el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
3. Se concluye que existe una relación directa entre las Actividades de Control y la Gestión Logística, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,732; Esto indica que una correcta aplicación y seguimiento de las actividades de control ayuda notablemente a optimizar los procesos logísticos. Se identifica una incorrecta utilización de los sistemas de control, es decir no existe un sistema que verifique que los procedimientos logísticos se realicen correctamente para alcanzar los objetivos. Estos problemas afectan la eficiencia operativa, aumentan

riesgos de errores, fraudes, y dificultan la toma de decisiones estratégicas en la gestión logística.

4. Finalmente, se concluye que existe una relación directa entre la Supervisión y la Seguridad en la Gestión Logística, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,694; este descubrimiento indica que una vigilancia adecuada y un correcto monitoreo de los procedimientos logísticos mejoran la integración y la regulación en la cadena de suministro. Esto evidencia que en la distribuidora hay una carencia de formación especializada en gestión logística, falta de monitoreo constante, ausencia de inspecciones y auditorías periódicas; es decir hay una falta de revisiones regulares de las instalaciones, procesos y proveedores impide detectar y corregir fallas de seguridad a tiempo.

## Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, se propone al gerente de la empresa las siguientes recomendaciones orientadas a fortalecer el sistema de control interno y optimizar la gestión logística de la empresa distribuidora San Juan SRL:

1. Considerando que la correlación entre el sistema de control interno y la gestión logística se evidenció como directa y significativa ( $r = 0.839$ ) entre ambos factores, se recomienda elaborar e implementar un manual de políticas y procedimientos logísticos, el cual debe establecer directrices claras para los procesos de compras, almacenamiento, distribución, control de inventarios y cumplimiento de plazos. Este manual debe ser socializado entre todo el personal logístico y monitoreado regularmente, con el fin de reducir ineficiencias, evitar incumplimientos y asegurar el adecuado alineamiento con los controles internos existentes.
2. En relación al ambiente de control, considerando la correlación directa identificada ( $r = 0.749$ ) con la gestión logística, se sugiere formalizar una estructura organizacional definida, que incluya organigramas, descripciones de puestos y asignación clara de responsabilidades. Asimismo, se recomienda promover el compromiso de la alta dirección mediante la implementación de mecanismos de supervisión, espacios de comunicación interna y capacitaciones sobre la importancia del ambiente de control en el logro de los objetivos logísticos y organizacionales.

3. Respecto a que las actividades de control y su una relación directa ( $r = 0.732$ ) con la gestión logística, se recomienda implementar un sistema de verificación y seguimiento de los procesos logísticos. Este sistema debe incluir listas de verificación operativas, indicadores de desempeño, revisión documental de procedimientos, y evaluaciones internas periódicas. Estas herramientas permitirán asegurar que las actividades se realicen conforme a los estándares establecidos, reducir errores y prevenir irregularidades que puedan afectar la eficiencia operativa.
4. En vista de la correlación positiva ( $r = 0.694$ ) entre la supervisión y la seguridad en la gestión logística, se recomienda establecer un programa de capacitación continua dirigido al personal encargado de la supervisión y la gestión logística. Este programa debe centrarse en el desarrollo de competencias técnicas y de control. Además, se sugiere la implementación de un plan de monitoreo logístico, que contemple inspecciones programadas, auditorías internas, y evaluaciones periódicas a los procesos, instalaciones y proveedores. Esto permitirá detectar de forma oportuna fallas o riesgos que comprometan la seguridad y eficiencia en la cadena de suministro.

## Referencias

- Aguilar, E. (2017). *Gestión Logística. Fundación Universitaria del Área Andina*.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/326425352.pdf>
- Almeida, E., & Cabezas, G. (2021). *Incidencia de la gestión logística e inventarios en la rentabilidad de la EMPRESA DISPROVEF ECUADOR S.A* [Tesis de titulación, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/57573>
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación*.
- Ballou, R. (2004). *Logística Administración de la Cadena de Suministros* (Quinta edición). Pearson.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación* (Segunda edición). Pearson.
- Birca, A., & Babuci, P. (2023). *Internal control and its dilemmas in organization, operation and reporting*. 222-226. <https://doi.org/10.53486/isca2023.27>
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos* (Segunda edición). ECOE EDICIONES.
- Bouchut, M. C. L., Souza, Â. R. L. de, & Oliveira, L. (2022). Performance logística do brasil no comércio internacional. *Revista de Políticas Públicas*, 25(2), 921.  
<https://doi.org/10.18764/2178-2865.v25n2p921-936>
- Caceda, J. (2023). *Sistema de control interno y gestión logística de un hospital en Chimbote, 2023* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121044>
- Ceyhun, G. C., & Keser, H. Y. (2020). *Introduction to International Transportation and Logistics* (pp. 1-17). <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-1397-2.ch001>
- COSO. (2013). *Control Interno—Marco Integradp*.

- Chinguel, W., & Pauccara, D. (2020). *Control interno y la gestión logística de una organización no gubernamental*. <https://repositorio.uclm.es/handle/20.500.12872/526>
- Dueñas, L. (2018). *Gestión logística y la toma de decisiones en la gestión de compras en la industria kosmoplast sac – los olivos, 2018*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24596/Due%  
c3%blas\\_CLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24596/Due%c3%blas_CLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: Análisis de informe COSO I, II, III con base en los ciclos transaccionales* (3ra edición). Ecoe Ediciones.
- Estupiñán, R. (2021). *Control interno y fraudes: Análisis de informe coso I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (4ta edición). <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2021/11/9789585031968.pdf>
- Fernández-Rodríguez, M., Sánchez-Partida, D., Cano-Olivos, P., & Martínez-Flores, J.-L. (2020). *Methodology Proposal for Logistics Management in an Automobile Company*. 22-49. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-1831-1.ch002>
- García, J. H., & Campos, N. (2023). *Management for the Supply Chain to Increase the Export of Grapes – Perú*. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2023.1.1.923>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta edición). McGRAW-HILL.
- Jiménez, M. (2011). *Auditoría de Control Interno I*. EDITORIAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA.
- Lecaros, J. (2022). *La gestión logística en la rentabilidad de las empresas industriales en el sector textil en Lima Metropolitana, 2019-2020* [Tesis de grado, Universidad San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/9990>

- López, D. D., Melo, G. M., & Mendoza, D. L. (2021). Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, Colombia. *Información tecnológica*, 32(1), 39-46.  
<https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000100039>
- López, D., Silva, J., & Borndón, M. (2024). *Incidencia del Sistema de Control Interno en la Gestión de Logística de una Empresa Gastronómica de la Ciudad de Pilar*. 8(1).  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i1.9464](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9464)
- Melgarejo, M., Rodríguez, C., & Torres, J. (2022). Effects of the adoption of management control practices on profitability: Evidence from Latin America. *Spanish Journal of Finance and Accounting / Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 51(1), 1-20.  
<https://doi.org/10.1080/02102412.2021.1944514>
- Mora, L. (2016). *Gestión logística integral* (Segunda edición). ECOE EDICIONES.
- Muñoz, P. (2022). *Sistema de control interno y gestión logística en la empresa SERCONSA S.A.C, 2019* [Tesis de titulación, Universidad Peruana de Ciencias e Informática].  
[https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/719/Tesis%20\\_%20Paola%20Mu%C3%B1oz%20Aquino%20\\_%20Contabilidad%20\\_%20Empastado.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/719/Tesis%20_%20Paola%20Mu%C3%B1oz%20Aquino%20_%20Contabilidad%20_%20Empastado.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativas—Cualitativas y redacción de la tesis* (Quinta edición).
- Okoth, R. (2019). Effect of Internal Control Systems on Financial Performance of Distribution Companies in Kenya. *Research Journal of Finance and Accounting*.  
<https://doi.org/10.7176/RJFA/10-20-02>
- Palacios, M., & Romero, A. (2023). *Control interno y la gestión logística de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento—EPS Barranca S.A. – Barranca 2021* [Tesis de

titulación]. <https://repositorio.unab.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/bbf228d7-08a0-4685-a52d-70d1f208b3b9/content>

Paredes, J. (s. f.). *Auditoría I* (Biblioteca Nacional del Perú N° 2014-03752). Unión de la Universidad Peruana Unión.

Pavlov, K., Pavlova, O., Bortnyk, A., & Gupalo, V. (2023). Peculiarities of development of international logistics systems in the context of globalization. *Actual problems of innovative economy and law*, 2023(1-2), 29-35. <https://doi.org/10.36887/2524-0455-2023-1-5>

Puspitasari, L., & Harlan, F. (2023). *Analysis of the Effect of Inventory, Operational Audit and Internal Control on Warehousing Management at PT Internasional Asia Prima Sukses*. <https://doi.org/10.4108/eai.5-10-2022.2325873>

Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, C., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 13(1), 268-283. <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>

Rodriguez, V. H. P., Huaman, E. T., Andrade, D. L. V., Becerra, E. L., & Gavidia, M. J. F. (2023). Relationship Between Logistics Management and Public Sector Transparency in Peru. *International Journal of Professional Business Review*, 8(3), e01425. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i3.1425>

Sagastegui, P. (2023). *Diseño de un Modelo de Gestión Logística para mejorar la Eficiencia en una Embotelladora en el Distrito de Baños del Inca—Cajamarca. 2023* [Tesis de titulación, Universidad Privada del Norte]. [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/35882/FORMATO%20PARA%20TESIS-2023%209%20AGOSTO\\_PDF\\_TOTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/35882/FORMATO%20PARA%20TESIS-2023%209%20AGOSTO_PDF_TOTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Sánchez, Y., Pérez Castañeira, J. A., Sangroni Laguardia, N., Cruz Blanco, C., & Medina Nogueira, Y. E. (2021). Retos actuales de la logística y la cadena de suministro. *La Habana*, 42(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362021000100169](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362021000100169)
- Saurino Flores, K. (2023). Internal control and its relationship with the profitability of a commercial import company, Arequipa. *SCIÉND0*, 26(1), 49-54. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2023.007>
- Tapia, C., Guevara, E., Salvador, P., Rojas, M., & Salomón, L. (2016). *Fundamentos de auditoría* (1ª edición). Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Valdivia, D., Salvador, C., Correa, D., Toro, R., Pinglo, F., & Puican, V. (2023). Internal control and procurement of goods and services in a peruvian municipality. *Journal of law and sustainable development*.
- Villarroel, W. (2022). *Control Interno en la Logística de Exportación de la Empresa Translatin S.A.* [Tesis de titulación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/d553ec56-e7cd-4bc8-b83b-cb6a54fdd859/content>
- WU, H., MEN, M., & LENG, Y. (2021). A Case Study of Internal Control of \*ST Baoqian. *DEStech Transactions on Economics, Business and Management, eeim*. <https://doi.org/10.12783/dtem/eeim2020/35256>
- Zeña, L. del C. (2010). *Análisis de la gestión logística y condiciones de los supermercados y tiendas de electrodomésticos de Lambayeque para la instalación de un proveedor logístico de almacenamiento*. <https://biblioteca.usat.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=16677>

## Apéndices:

### Apéndice A. Matriz de Consistencia Metodológica:

Título de la investigación: El Control interno y La gestión logística de la empresa distribuidora San Juan SRL del distrito de Cajamarca, 2024						
Investigador (a): Alison Daniela Salazar Pretell						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis general</b>	Control Interno	Ambiente de control	Código de ética Asignación de funciones y responsabilidades Capacitación del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Enfoque:</b> Cuantitativo</li> <li>- <b>Alcance o Nivel de investigación:</b> Descriptivo y/o Correlacional</li> <li>- <b>Diseño de investigación:</b> No Experimental/Transversal</li> <li>- <b>Método de investigación:</b> Deductivo, Hipotético -Deductivo Analítico - Sintético</li> <li>- <b>Población:</b> 40 trabajadores</li> <li>- <b>Muestra:</b>40 trabajadores</li> <li>- <b>Muestreo:</b> No Probabilístico - Censal</li> <li>- <b>Técnica:</b> Encuesta</li> <li>- <b>Instrumento:</b> Cuestionario</li> </ul>
P.G. ¿Qué relación existe entre el Control Interno y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024?	O.G. Determinar la relación entre el Control Interno y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024.	H.G. Existe una la relación directa entre el Control Interno y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024.		Actividades de control	Administrativas Gestión Operacionales	
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		Supervisión y seguimiento	Medidas de desempeño Seguimiento de las actividades Supervisión	
P.E.1. ¿Cuál es la relación entre del Ambiente de Control y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024?	O.E.1. Determinar la relación entre del Ambiente de Control y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024.	H.E.1. Existe una la relación directa entre Ambiente de Control y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024.	Gestión logística	Gestión de compras	Proveedores Calidad de productos Negociación	
P.E.2. ¿Cuál es la relación entre del Actividades de control y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024?	O.E.2. Determinar la relación entre las Actividades de control y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024.	H.E.2. Existe una la relación directa entre Actividades de control y la Gestión Logística en la empresa Distribuidora San Juan, 2024.		Almacenamiento	Recepción de mercadería Almacenamiento de productos Preparación y despacho de pedidos	
P.E.3. ¿Cuál es la relación entre de la Supervisión y seguimiento en la Gestión Logística de la empresa Distribuidora San Juan, 2024?	O.E.3. Determinar la relación entre la Supervisión y seguimiento en la Gestión Logística de la empresa Distribuidora San Juan, 2024.	H.E.3. Existe relación entre la Supervisión y seguimiento en la Gestión Logística de la empresa Distribuidora San Juan, 2024.		Distribución	Canales de distribución Tiempo requerido Satisfacción al cliente	

## Apéndice B. Instrumento de recolección de datos:

### Universidad Nacional de Cajamarca

#### Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas

#### Escuela Académico Profesional de Contabilidad

#### Cuestionario

La presente encuesta tiene por finalidad recopilar información para la obtención de resultados de la Tesis titulada: “El Control Interno y La Gestión Logística en la empresa distribuidora San Juan SRL del distrito de Cajamarca, 2024”, la cual será analizada en forma anónima, agradeciendo de antemano su colaboración.

**Instrucciones:** Leer atentamente cada uno de los ítems y marque con (X) solo una de las alternativas que crea conveniente.

(1) Totalmente en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Ni en desacuerdo ni de acuerdo	(4) De acuerdo	(5) Totalmente de acuerdo.
------------------------------	-------------------	------------------------------------	----------------	----------------------------

	Descripción	1	2	3	4	5
	<b>Control interno</b>					
	<b>Dimensión:</b> Ambiente de control					
a)	Considera que los colaboradores con los que trabaja tienen valores éticos.					
b)	La alta dirección promueve una cultura ética y de integridad en los colaboradores, difundido mediante talleres o reuniones.					
c)	Observa usted que los trabajadores se encuentran capacitados para realizar sus funciones encomendadas.					
d)	Conoce la estructura vigente del organigrama de la distribuidora.					
	<b>Dimensión:</b> Actividades de control					
e)	Las políticas clave de la distribuidora, están enfocadas al control de riesgos de la gestión de logística.					
f)	Se cuenta con personal capacitado para llevar un control (físico y sistematizado) de las mercaderías					
g)	La distribuidora cuenta con directivas internas para: recepción, almacenamiento, custodia y distribución de las					

	mercaderías.					
	<b>Dimensión:</b> Supervisión y seguimiento					
h)	Se realiza un monitoreo constante de las actividades de la gestión logística.					
i)	Se aplican medidas correctivas para minimizar los riesgos detectados en los procesos de gestión logística.					
j)	Se tienen en cuenta las recomendaciones emitidas por los auditores referentes al control interno en la gestión logística.					
k)	Se realizan evaluaciones permanentes relacionadas a las actividades de gestión logística.					
	<b>Variable 2:</b> Gestión logística					
	<b>Dimensión:</b> Gestión de compras					
l)	Considera que el proceso de selección de proveedores en la empresa distribuidora es la correcta.					
m)	Cree que la distribuidora utiliza estrategias adecuadas para garantizar la calidad de los productos que comercializa.					
n)	La distribuidora controla de manera adecuada el proceso de compras para asegurar la disponibilidad de inventario y evitar excesos o faltantes.					
o)	Considera que las negociaciones realizadas con los proveedores para obtener mejores condiciones de precio, plazo de entrega y forma de pago son las adecuadas.					
	<b>Dimensión:</b> Almacenamiento					
p)	La recepción de bienes solo lo realiza el personal encargo de realizar dichas funciones.					
q)	Considera que se mantiene en el almacén un stock mínimo de mercaderías para evitar el quiebre de stock.					
r)	La salida de mercaderías del almacén se hace mediante procedimiento establecido por la distribuidora.					
s)	Cree que existen medidas preventivas adecuadas en relación al cuidado de las mercaderías.					
	<b>Dimensión:</b> Distribución					
t)	Los canales de distribución utilizados por la distribuidora son los adecuados para lograr los objetivos.					
u)	La entrega de las mercaderías se realiza en el tiempo acordado con el cliente.					
v)	La mercadería adquirida por el cliente está de acuerdo al requerimiento de su solicitud.					

**Anexos:**

Anexo 1: Consentimiento Informado



DISTRIBUIDORA "SAN JUAN" S.R.L.  
Distribución y Transportes

**CARTA DE AUTORIZACIÓN**

La empresa Distribuidora San Juan SRL con RUC 20221772491; con domicilio fiscal en Asociación Huacariz, carretera a Jesús, mz D Lt 8-11 Esq. Vía de Evitamiento Sur y Av. Industrias Provincia y Departamento de Cajamarca, debidamente representado por su Administrador Celiz Aricari Edgar Michel con DNI N° 42574692, **AUTORIZA** a la Srta. Salazar Pretell Alison Daniela con DNI N°76781796, a realizar su proyecto de investigación titulado "El Control Interno Y La Gestión Logística En La Empresa Distribuidora San Juan SRL Del Distrito De Cajamarca, 2024"

Se extiende el presente documento para los usos que se estime conveniente.

Cajamarca, 18 de julio del 2024.



CELIZ ARICARI EDGAR MICHEL  
DNI N° 42574692

## Anexo 2: Base de datos por cada pregunta planteada

BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 36 de 38 variables

	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	
1	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...
2	De acuerdo	Ni en desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	En desacu...	Totalmente...	Totalmente...	En desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	Ni en desacu...
3	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...
4	De acuerdo	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	Totalmente...	Ni en desacu...	Totalmente...	Ni en desacu...	Totalmente...	En desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	En desacu...	Ni en desacu...
5	De acuerdo	Ni en desacu...	En desacu...	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	Ni en desacu...	Ni en desacu...	De acuerdo	En desacu...	Totalmente...	Ni en desacu...	De acuerdo	Totalmente...
6	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...
7	Totalmente...	De acuerdo	Ni en desacu...												
8	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	De acuerdo	Totalmente...	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	En desacu...
9	De acuerdo	Ni en desacu...	Ni en desacu...	De acuerdo	Ni en desacu...										
10	Ni en desacu...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	De acuerdo	En desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	En desacu...
11	Ni en desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	De acuerdo	Ni en desacu...	Totalmente...	Totalmente...	En desacu...	En desacu...
12	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Ni en desacu...	En desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	Totalmente...	Totalmente...	Ni en desacu...	Totalmente...
13	En desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	Ni en desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...
14	De acuerdo	Ni en desacu...	De acuerdo	Ni en desacu...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni en desacu...	De acuerdo	Ni en desacu...	De acuerdo	De acuerdo	Ni en desacu...	De acuerdo
15	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...
16	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...
17	Ni en desacu...	En desacu...	En desacu...	Totalmente...	Totalmente...	En desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	Ni en desacu...
18	Ni en desacu...	En desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...
19	En desacu...	Ni en desacu...	Totalmente...	Ni en desacu...	Totalmente...	Ni en desacu...	Totalmente...	En desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	En desacu...	En desacu...	Ni en desacu...	Ni en desacu...	En desacu...
20	En desacu...	De acuerdo	En desacu...	En desacu...	De acuerdo	Ni en desacu...	Ni en desacu...	De acuerdo	En desacu...	Totalmente...	Ni en desacu...	De acuerdo	Totalmente...	En desacu...	Ni en desacu...

Vista de datos Vista de variables



## Anexo 3: Base de datos Baremado

\*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	P19	P20	P21	P22	CI	AMC	ACC	SYS	GL	GC	AL	DI
1	Ni en desa...	Ni en desa...	De acuerdo	Totalmente...	45	16	13	16	51	17	20	14
2	En desacu...	Ni en desa...	En desacu...	Ni en desa...	39	15	12	12	40	14	14	12
3	Ni en desa...	Ni en desa...	Ni en desa...	Ni en desa...	42	17	11	14	36	8	16	12
4	En desacu...	En desacu...	Ni en desa...	En desacu...	34	14	10	10	36	13	14	9
5	De acuerdo	De acuerdo	Ni en desa...	En desacu...	37	14	10	13	36	14	12	10
6	Ni en desa...	En desacu...	Ni en desa...	Totalmente...	33	13	8	12	35	15	10	10
7	Ni en desa...	Ni en desa...	Ni en desa...	Ni en desa...	41	15	11	15	32	13	5	14
8	En desacu...	Ni en desa...	Totalmente...	En desacu...	44	16	12	16	44	16	16	12
9	Ni en desa...	Ni en desa...	Ni en desa...	Ni en desa...	31	13	7	11	35	13	13	9
10	Ni en desa...	De acuerdo	Ni en desa...	En desacu...	35	13	10	12	42	16	15	11
11	En desacu...	En desacu...	En desacu...	En desacu...	42	14	12	16	43	14	16	13
12	En desacu...	De acuerdo	En desacu...	Ni en desa...	34	11	9	14	39	15	15	9
13	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	En desacu...	36	15	10	11	38	13	14	11
14	De acuerdo	De acuerdo	Ni en desa...	De acuerdo	37	12	12	13	43	16	16	11
15	Ni en desa...	Ni en desa...	Ni en desa...	De acuerdo	34	11	10	13	43	16	16	11
16	Ni en desa...	Ni en desa...	De acuerdo	De acuerdo	45	15	13	17	43	16	15	12
17	En desacu...	Ni en desa...	De acuerdo	De acuerdo	41	15	11	15	49	18	18	13
18	Ni en desa...	Ni en desa...	Ni en desa...	De acuerdo	43	16	11	16	42	16	15	11
19	Ni en desa...	En desacu...	De acuerdo	De acuerdo	44	16	12	16	46	17	16	13
20	Ni en desa...	En desacu...	De acuerdo	Totalmente...	44	16	13	15	49	17	19	13

\*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible:

	AL	DI	C1V1	AMCD1	ACCD2	SYCD3	GLV2	GCD1	ALD2	DID3	var	var
1	20	14	Alto									
2	14	12	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto		
3	16	12	Alto	Alto	Medio	Medio	Medio	Bajo	Alto	Alto		
4	14	9	Medio									
5	12	10	Medio									
6	10	10	Medio									
7	5	14	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Alto		
8	16	12	Alto									
9	13	9	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio		
10	15	11	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto	Medio	Medio		
11	16	13	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto		
12	15	9	Medio									
13	14	11	Medio									
14	16	11	Medio	Medio	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio		
15	16	11	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio		
16	15	12	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto		
17	18	13	Alto	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto		
18	15	11	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio		
19	16	13	Alto									
20	19	13	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto		

Vista de datos Vista de variables

#### Anexo:4 Confiabilidad del instrumento

##### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	22