

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**Evaluación del control interno en el área de logística de la
empresa Distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Por:

Janeth Saire Leon

Karen Fiorela Apaza Machaca

Asesor:

Mg. Victor Yujra Sucaticona

Juliaca, diciembre 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

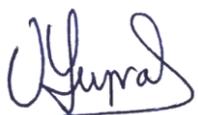
Mg. **Victor Yujra Sucaticona**, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA EMBID S.A.C. DEL DISTRITO DE JULIACA, 2018”**, constituye la memoria que presenta a las Bachilleres **Janeth Saire Leon** y **Karen Fiorela Apaza Machaca** para obtener el título de Profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 27 días del mes de diciembre del año 2019.



Mg. Victor Yujra Sucaticona
Asesor



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a 105 23 día(s) del mes de dicembre del año 2019, siendo las 03:30 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mg. Celia Soledad Machaca Tico, el secretario: CPC Magali Apaza Pachauri y los demás miembros: Mg. Ruth Elizabeth Villaverde Alcantara, CPC Nelly Posarita Moreno Leyva y el asesor Mg. Victor Yujta Sucatirona con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: "Evaluación del control interno en el área de logística de la empresa Distribuidora ERBIO S.A.S. del distrito de Juliaca, 2019" de el(los)/la(las) Bachiller/es: a) Saire Leon Janeth b) Apaza Machaca Karen Fiorela conducente a la obtención del Título profesional de Contador Público (Nombre del Título Profesional)

con mención en
 El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al(los)/a(la)(las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltos por el(los)/la(las) candidato(a)/s. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Saire Leon Janeth

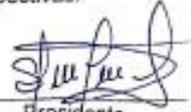
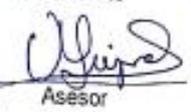
CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>15</u>	<u>B-</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy Bueno</u>

Candidato (b): Apaza Machaca Karen Fiorela

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobada</u>	<u>15</u>	<u>B-</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy Bueno</u>

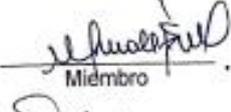
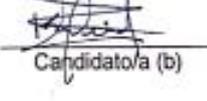
(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.


 Presidente

 Asesor

 Candidato/a (a)


 Miembro


 Secretario

 Miembro

 Candidato/a (b)

DEDICATORIAS

Especialmente para mis padres y mi hermana, por el apoyo brindado a lo largo de mis estudios y por el deseo de un futuro profesional mejor.

Janeth Saire Leon

Para mis padres por la confianza y apoyo incondicional y el esfuerzo que realizaron para que estudie y por los consejos de padre que me guían en mi vida.

Karen Fiorela Apaza Machaca

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos primeramente a Dios por guiarnos en nuestra vida profesional y personal.

A nuestra alma máter, la Universidad Peruana Unión por cobijarnos en sus aulas y formarnos como excelentes profesionales.

A nuestra familia, por alentarnos a continuar en nuestros estudios y en la culminación de este trabajo de investigación.

A nuestro asesor, el Mg. Victor Yujra Sucaticona por su apoyo profesional para realizar la presente investigación.

A nuestros distinguidos docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales, por las enseñanzas que permitieron formarnos como profesionales con principios y valores.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIAS	iv
AGRADECIMIENTOS	v
TABLA DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Identificación del problema	16
1.2 Formulación del problema	17
1.3 Objetivos de la investigación	17
1.4 Justificación de la investigación	18
1.5 Presuposición filosófica	19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Antecedentes	21
2.2 Revisión de la literatura	23
2.3. Marco conceptual	29

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño de investigación.....	30
3.2 Tipo de investigación.....	30
3.3 Operacionalización de variable.....	31
3.4 Descripción del lugar de ejecución	32
3.5 Población y muestra	33
3.6 Técnicas de recolección de datos, instrumentos.....	33
3.7 Confiabilidad y validación del instrumento	34
3.8 Procesamiento de datos	36

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados descriptivos.....	37
4.2 Discusión.....	70

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.....	73
5.2 Recomendaciones.....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
ANEXOS	81
Anexo 1: Matriz de consistencia	82
Anexo 2: Instrumento de la variable Control interno	83

Anexo 3: Validación del Instrumento de la variable Control interno por juicio de expertos	87
Anexo 4: Carta de Autorización de la Empresa	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable	31
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad.....	35
Tabla 3 Validación por juicio de expertos.....	35
Tabla 4 Respecto al objetivo general del control interno	37
Tabla 5 Filosofía de la dirección	38
Tabla 6 Integridad y valores éticos.....	39
Tabla 7 Administración estratégica	39
Tabla 8 Estructura organizacional.....	40
Tabla 9 Administración de los recursos humanos.....	41
Tabla 10 Competencia profesional.....	42
Tabla 11 Asignación de autoridad y responsabilidad.	42
Tabla 12 Órgano de control institucional.....	44
Tabla 13 Resultados del promedio total del ambiente control	45
Tabla 14 Planeamiento de la administración de riesgos.....	46
Tabla 15 Identificación de riesgos.....	46
Tabla 16 Valoración de riesgos.....	47
Tabla 17 Respuesta al riesgo.....	48
Tabla 18 Resultado del promedio total de la dimensión evaluación de riesgo...49	
Tabla 19 Procedimientos de autorización y aprobación.....	50
Tabla 20 Segregación de funciones.....	51
Tabla 21 Evaluación de desempeño.....	51

Tabla 22	Controles sobre el acceso a los recursos o archivos.....	52
Tabla 23	Verificación y conciliación.	54
Tabla 24	Evaluación de desempeño.....	54
Tabla 25	Rendición de cuentas.....	55
Tabla 26	Documentación de procesos, actividad y tareas.	56
Tabla 27	Controles para las tecnologías de la información y comunicación.....	57
Tabla 28	Normativa interna.....	57
Tabla 29	Resultados del promedio total de la dimensión actividades de control .	59
Tabla 30	Funciones y características de la información.	60
Tabla 31	Relevancia de la información.	60
Tabla 32	Calidad y suficiencia de la información.....	61
Tabla 33	Sistemas de información.....	62
Tabla 34	Flexibilidad al cambio.....	63
Tabla 35	Archivo institucional.	63
Tabla 36	Comunicación interna.	64
Tabla 37	Comunicación externa.	65
Tabla 38	Canales de comunicación.	66
Tabla 39	Resultados del promedio total de la dimensión información y comunicación	67
Tabla 40	Prevención y monitoreo.....	68
Tabla 41	Seguimiento de resultados.....	69
Tabla 42	Compromisos de mejoramiento.....	69

Tabla 43 Resultados del promedio total de la dimensión supervisión y monitoreo.....	70
--------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Logística.....	23
Figura 2: Delimitación espacial.....	31

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia	82
Anexo 2: Instrumento de la variable Control interno	83
Anexo 3: Validación del Instrumento de la variable Control interno por juicio de expertos	87
Anexo 4: Carta de Autorización de la Empresa	99

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general evaluar el control interno en el área de logística de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018. El estudio se encauza en una investigación no experimental de corte transeccional descriptivo y se tomó una muestra a (32) trabajadores de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. La investigación es de muestreo no probabilístico, puesto que el número es muy reducido. Es por eso que se consideró la muestra a la totalidad de trabajadores. Para recopilar los datos sobre el “control interno”, se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y se utilizó como instrumento un cuestionario el cual estuvo conformado por 34 ítems con una escala de valoración de “Likert”. Los resultados están presentados en tablas descriptivas de acuerdo a los objetivos planteados. Donde el 44% señalan que reconocen el control interno y tiene la finalidad de garantizar el cumplimiento de sus objetivos de la empresa, mientras que el 38% reconocen que se incumple el reglamento y valores éticos dentro de la empresa e impide tener un mejor ambiente de control. Por otro lado, el 44% reconocen que casi siempre identifican y evalúan riesgos que en un futuro podría afectar a la empresa, asimismo el 45% informan que existe deficiencias en la toma de decisiones dentro de las actividades de control, pero el 43% opinan la carencia de una adecuada información y comunicación dentro de la empresa, finalmente el 42% señalan que casi siempre realizan una supervisión y monitoreo a las actividades que desarrolla la empresa distribuidora EMBID S.A.C. Esta investigación muestra las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía y por último los anexos como sugerencia de esta investigación.

Palabras clave: Control interno, ambiente control, evaluación de riesgo, actividades de control gerencial, información y comunicación, supervisión y monitoreo.

ABSTRACT

The general objective of the research is to evaluate the internal control in the logistics area of the distribution company EMBID S.A.C. of the Juliaca district, 2018. The study is channeled into a non-experimental descriptive transectional investigation and a sample was taken from (32) workers of the distribution company EMBID S.A.C. The research is non-probability sampling, since the number is very small. That is why the sample was considered to be all workers. To collect data on "internal control", a survey was chosen as the data collection technique and a questionnaire was used as an instrument which consisted of 34 items with a "Likert" rating scale. The results are presented by means of tables with their respective interpretations of each objective. It was concluded that 44% recognize internal control and its purpose is to guarantee compliance with its company objectives, while 38% recognize that the regulations and ethical values within the company are not complied with and prevent them from having a better control environment. On the other hand, 44% recognize that they almost always identify and evaluate risks that in the future could affect the company, also 45% report that there are deficiencies in decision-making within control activities, but 43% say the lack of adequate information and communication within the company, finally 42% indicate that they almost always supervise and monitor the activities carried out by the distribution company EMBID SAC This research shows the conclusions, recommendations, the bibliography and finally the Annexes as a suggestion of this research.

Key words: Internal control, environmental control, risk assessment, management control activities, information and communication, supervision and monitoring.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Identificación del problema

El control interno es un proceso que se realiza en una empresa para tener seguridad razonable en el logro de los objetivos empresariales, las cuales pueden ser objetivos operacionales, objetivos financieros o de cumplimiento (Conexión Esan, 2017). Asimismo, Artega y Olguin (2014) menciona que la mejora del control interno en el área de logística en una empresa es de suma importancia, en una investigación sobre el sistema de control interno en el área de logística de una empresa se encontró que esta es deficiente, asimismo encontró que existía carencia de políticas y manuales de procedimientos en logística, lo que trae como consecuencia que la información no sea correcta, oportuna y confiable.

El área de logística de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. tiene dificultades operativas en sus actividades de entrega de mercaderías a tiempo y también tiene dificultades en la entrega de los reportes para la distribución de las mercaderías. También tienen problemas de un adecuado manejo de los inventarios, por lo cual es necesario conocer cómo está el control interno en esta empresa.

Asimismo, se puede señalar que el control interno en el área de logística es de suma importancia. Dado que la logística ayuda a garantizar debidamente el ingreso y salida de mercadería y su respectivo control.

La constante rotación de trabajadores y personal que no cumple con los requisitos profesionales para el área de logística, hacen que estos no conozcan las políticas de la empresa por lo cual se cometen muchos errores en las actividades operativas en el área

de logística por lo cual es necesario estudiar cómo se encuentra el control interno esta área en la empresa EMBID SAC de la ciudad de Juliaca.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general.

¿Cómo es el control interno en el área de logística de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018?

1.2.2 Problemas específicos.

1. ¿Cómo es el ambiente de control en el área de logística de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018?
2. ¿Cómo es la evaluación de riesgos en el área de logística de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018?
3. ¿Cómo son las actividades de control gerencial en el área de logística de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018?
4. ¿Cómo es la información y comunicación en el área de logística de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018?
5. ¿Cómo es la supervisión y monitoreo en el área de logística de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general.

Evaluar el control interno en el área de logística de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018.

1.3.2 Objetivos específicos.

1. Evaluar el ambiente de control en el área de logística de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018.
2. Evaluar la evaluación de riesgo en el área de logística de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018.
3. Evaluar las actividades de control gerencial en el área de logística de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018.
4. Evaluar la información y comunicación en el área de logística de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018.
5. Evaluar la supervisión y monitoreo en el área de logística de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018.

1.4 Justificación de la investigación

Los resultados de esta investigación ayudarán a que la empresa pueda conocer cómo está el control interno en el área de logística, también nos ayudará a conocer cómo está el ambiente de control y cada uno de sus indicadores, por otra parte también nos ayuda a conocer cómo se encuentra la evaluación de riesgos que se presentan en la unidad de logística, asimismo cómo se encuentra las actividades de control que es de mucha importancia dentro del control interno, cómo se encuentra la información y comunicación y finalmente como es la supervisión dentro del área de logística de dicha empresa. Este conocimiento les permitirá a los directivos de la empresa a tomar decisiones acertadas respecto del control interno para mejorar los procesos operativos en la empresa.

También permitirá que los trabajadores de la empresa puedan tomar conciencia de cómo está el control interno en el área de logística y este conocimiento ayudará a mejorar

las falencias respecto del control que presenta el área y la participación de cada trabajador en la mejora constante de las labores que se realizan en el área de logística.

Este trabajo de investigación ayudará también a otras empresas de similares características a tener conocimiento sobre cómo está el control interno en una empresa privada, para que puedan también realizar dicha evaluación y dicho conocimiento pueda servir para mejorar su control interno y a la vez mejorar su gestión.

La importancia del proyecto es poder analizar y corregir las distintas falencias que se originan en la empresa por la ejecución inapropiada de procesos administrativos en el área de logística los cuales pueden provocar atrasos en la entrega de productos a los clientes entre otros.

En la parte teórica en esta investigación se hizo la revisión de las últimas teorías y conceptos relacionados con el control interno que servirán a los que se interesen en esta investigación a una mejor comprensión de la misma.

Sobre la metodología de la investigación esta puede ser utilizada como modelo para otros investigadores que realicen investigaciones similares, y que ayuden para llegar a los resultados propuestos.

1.5 Presuposición filosófica

En la biblia en Colosenses 3:23-24 dice “Y todo lo que hagáis, hacedlo de corazón, como para el Señor y no para los hombres; sabiendo que del Señor recibiréis la recompensa de la herencia, porque a Cristo el Señor servís” (Reyna Valera, 1960).

Toda empresa debe de ser bien manejada, administrativamente, financieramente, operativamente. En el texto bíblico nos menciona que todo lo que el hombre realice debe hacerlo de corazón, lo cual se puede inferir que si estamos en la empresa esta debe ser manejada correctamente y de la mejor manera, no solo para los ojos de los hombres sino también para los ojos de Dios.

Si una empresa es bien manejada respetando las normas terrenales, entonces se recibirá recompensa, en esta tierra puede ser de los accionistas, dueños, empresarios, directivos y otros. Pero también se recibirá una recompensa celestial por el manejo y trabajo diligente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales.

Chiguano (2017), que en su investigación plantea el objetivo de evaluar el sistema de control interno lo cual lo desarrolla en la estación experimental Santa Catalina del Cantón. La metodología que utilizó es una investigación de método cualitativo, es de alcance descriptivo, la población y muestra coinciden por ser una población reducida, para recoger los datos se utilizó la revisión documental y observación de campo. La investigación identificó las necesidades del área administrativa y financiera y planteo la propuesta, asimismo señala que la evaluación del control interno permite conocer el grado de cumplimiento de las actividades.

Morales (2018) en su investigación sobre control interno y gestión administrativa en la Municipalidad de Campamento en Antioquia, Colombia. Desarrolló una investigación en la cual describe el control interno en dicha municipalidad, para lo cual realizo una investigación descriptiva, correlacional con una muestra de 36 empleados que pertenecen a dicho municipio, encontrando como resultados que el control interno es desfavorable con un 22.2%, asimismo señalan que es regular un 52.8% y los que señalan que es favorable un 25%. Por otra parte, relacionado al ambiente de control un 16.7% señalan que es desfavorable, el 58.3% indican que es regular y un 25% indican que es favorable.

2.1.2 Antecedentes nacionales.

Álvarez (2016), en su investigación plantea el objetivo de señalar la relación que existe entre el control interno y la gestión logística, investigación realizada en trabajadores del del área administrativa de una institución como lo es una universidad. La metodología que utilizó es una investigación cuantitativa, donde el diseño de investigación es no

experimental de tipo correlacional, la muestra estuvo integrada por 72 trabajadores, para recoger datos se utilizó una encuesta la validez del instrumento es de juicio de expertos. Y determinó como resultado final que el coeficiente de correlación es estadísticamente significativo de $Rho\ 0.789\ p < 0.05$ entre ambas variables de estudio.

Hemeryth (2013), en su investigación plantea el objetivo de mostrar que la implementación del sistema de control interno de los almacenes mejora la gestión de la constructora. La metodología que utilizó es una investigación cuantitativa, diseño lineal y no experimental, es de alcance descriptivo, la población y muestra es de 5 almacenes de la empresa, para recoger los datos se utilizó un cuestionario, entrevistas. Y llegó a la conclusión de que la implementación de un sistema de control interno, mejora significativamente la gestión de los almacenes.

2.1.3 Antecedentes locales.

En la investigación de Alanya (2019), sobre control interno y competitividad en empresas hoteleras en la Región Puno, la cual fue realizada bajo una metodología de diseño no experimental, tipo de investigación correlacional, utilizando como instrumento de investigación el cuestionario el cual fue aplicado en una muestra de 27 establecimientos de hotel, encontró como resultado que el 51.9% de empresas hoteleras tiene un control interno competente, la valoración de riesgo se encuentra como nivel avanzado con 38%, en actividades de control un 37% está en nivel avanzado y en sistemas de información un 42% en nivel avanzado.

Marquera (2016), en su investigación propone el objetivo de describir la percepción del control interno, la cual lo desarrolló en la unidad de logística de una municipalidad. La metodología de investigación señala que es una investigación descriptiva, no experimental, cuantitativo, utilizó como instrumento un cuestionario la cual fue aplicada a una muestra de 14 de trabajadores. Concluye que 39% percibe que solo a veces se da el control interno en

la unidad de logística de la municipalidad. Lo que significa que las políticas y los procedimientos no favorecen adecuadamente el control interno en dicha unidad.

Mamani (2018), propone en su investigación como objetivo identificar el ambiente de control interno, la cual lo desarrolló en el área de la Subgerencia de abastecimientos de una municipalidad. La metodología que utilizó es una investigación descriptiva y enfoque cuantitativo, la población y muestra es de la totalidad del personal del área de sub gerencia de abastecimiento, para recoger los datos se utilizó una encuesta y entrevista. Y llegó a la conclusión de que el control interno no es eficaz para un efectivo control, razones como el desconocimiento, la falta de difusión de las normas de gestión, lleva como consecuencia el incumplimiento de objetivos.

2.2 Revisión de la literatura

2.2.1 Control interno.

La Contraloría General de la República, CGR (2015) señala que el control interno es un proceso integral la cual es realizada por la dirección, y en la que participa la gerencia y también el personal de la empresa, con la meta u objetivo de buscar cumplir las metas de la entidad. El cual debe de realizarse de forma previa, simultánea y posterior de las operaciones empresariales.

Zarzar (2014) expone que el control interno es una herramienta que plantea un plan de organización, procedimientos y también métodos las cuales son adoptados por la empresa para proteger activos y patrimonio y a la vez incrementar la rentabilidad.

Meléndez (2016) señala que es necesario orientar a la empresa hacia la eficacia y transparencia en sus actividades por medio de un apropiado control interno. Asimismo, Esan (2017), señala que esta herramienta debe ser utilizada por las personas en cada nivel de la empresa.

2.2.2 Modelo COSO.

El modelo COSO propone un liderazgo de pensamiento, por medio de marcos y orientaciones generales acerca de la gestión de riesgos empresariales por medio del control interno y la disuasión del fraude en una empresa. (COSO, 2017).

El gobierno peruano desarrolla el “Marco Conceptual de Control Interno”, el cual ha sido desarrollado considerando el Control Interno – COSO, donde los principios desarrollados en dicho modelo han sido vinculados con las normas de control interno; por ello al control interno se le considera como una herramienta de gestión; con la finalidad de buscar transparencia, eficiencia, eficacia, resguardo de los recursos del estado, y prevenir irregularidades. (CGR, 2015).

El modelo COSO de acuerdo a Luna et al. (2019) es una herramienta de trabajo, y sirve para evaluar la realidad empresarial, en dicho modelo se busca la eficacia y la eficiencia de los recursos, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, el modelo COSO originalmente se basa en cinco componentes como son el ambiente de control, la evaluación de riesgo, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión.

2.2.3 Logística.

Según, Carro y Gonzáles (2013), es operar el proceso del flujo de materiales, servicios, información, con la finalidad de satisfacer a la empresa respecto a la cantidad, oportunidad y calidad al menor costo posible. En consecuencia, es el grupo de operaciones destinadas a satisfacer las actividades típicas de la logística con la mayor eficacia y eficiencia posible.

Asimismo, se puede señalar que la logística son todas las tareas y actividades necesarios para el almacenamiento de los materiales de forma adecuada y que estén disponibles para la empresa en el momento oportuno. (García & Torregrosa, 2013).

Para Casanovas y Cuatrecasas (2003) está relacionado a la planificación, organización y control respecto al traslado y almacenamiento de mercaderías y productos. Con el fin de cubrir las necesidades y los requerimientos de la demanda.

El departamento de logística para Carro y Gonzáles (2013) se establece de la siguiente manera:

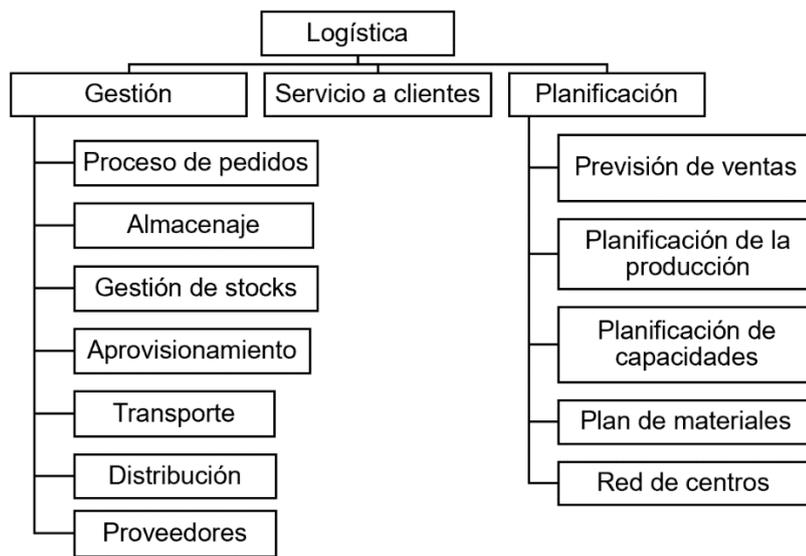


Figura 1: Logística

2.2.4 Dimensiones de la variable control interno.

2.2.4.1 Ambiente de control.

Estupiñán (2015) el ambiente de control es establecer un entorno de control en el cual se desarrollen las actividades, asimismo se puede señalar que es el principal componente en el cual se desarrollan los demás componentes del control interno.

Por otro lado, Casal (2004) señala que en las microempresas o pequeñas empresas mayormente no disponen de políticas de conducta escrita, pero eso no quiere decir que no se practique. Existen pequeñas empresas que no tienen documentado sus normas de

conducta sin embargo trabajan en medio de la práctica de normas éticas y de trabajo empresarial.

Los principios que señala el componente ambiente de control son una entidad comprometida con la integridad y los valores, en el cual integra la filosofía de la dirección y los valores éticos. También está el principio de competencia profesional el cual integra la administración de recursos humanos y la competencia de las mismas; está también el principio de la estructura organización que tiene que ser apropiada para el cumplimiento de los objetivos el cual integra la administración estratégica y también la estructura organizacional, todo ello para el cumplimiento de los objetivos de la entidad. (CGR, 2015).

2.2.4.2 Evaluación de riesgos.

Estupiñán (2015) el riesgo es una eventualidad que puede ocurrir y puede perjudicar el cumplimiento de los objetivos de la empresa. También se puede señalar que es identificar y analizar los riesgos, y establecer como estos riesgos tienen que ser superados, para lograr los objetivos de la empresa.

Miles et al. (2016) Las entidades enfrentan una serie de riesgos que provienen de fuentes internas y también de fuentes externas, ante el planteamiento de los objetivos de la empresa la dirección debe establecer objetivos, planes con la suficiente claridad como para identificar los riesgos potenciales a dichos objetivos. La evaluación de riesgos debe de considerar posibles cambios externos e internos que pueden provocar que el control interno no sea efectivo.

El riesgo es cualquier posibilidad de que ocurra un hecho que afecte el cumplimiento de los objetivos de la empresa, donde la evaluación de riesgos es para que la entidad esté preparada para enfrentar dichos riesgos. Asimismo, se debe desarrollar la gestión de riesgos que puedan afectar los objetivos de la empresa. El componente de la evaluación de riesgos contempla el planeamiento de la evaluación de riesgos, la identificación de

riesgos, la valoración de riesgos y la respuestas a los riesgos que se pudieran presentar. (CGR, 2015).

2.2.4.3 Actividades de control gerencial.

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que ayuden a mitigar los riesgos del cumplimiento de los objetivos de la entidad, y estas se llevan a cabo en los diferentes procesos y también en el entorno tecnológico y abarcan actividades manuales y automatizadas como verificaciones, revisiones de desempeño y otros. (Melendez, 2015)

También se puede señalar que las actividades de control son las que realiza el personal de la empresa y la directiva de la misma, dichas actividades se realizan en torno a políticas, normas, procedimientos, como por ejemplo la autorización, la aprobación la inspección y otros. (Estupiñan , 2015).

Las actividades de control son las políticas, procedimientos, que ayudan a disminuir los riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos de la entidad. También se puede señalar que las actividades de control se deben de realizar en todos los procesos, niveles de la entidad, todo ello con la finalidad de mitigar riesgos. Entre los principales principios e indicadores se tiene los procedimientos de autorización y aprobación, también está la segregación de funciones, la evaluación costo beneficio, también podemos indicar que se encuentra la verificación y conciliación, los controles para las TIC y otros. (CGR, 2015)

2.2.4.4 Información y comunicación.

La comunicación interna es un medio por el cual la comunicación se da en forma descendente y también ascendente y esto ayuda a que los trabajadores reciban de la dirección la información clara sobre las responsabilidades de control. (Melendez, 2015). La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos, la dirección necesita de información

con calidad y relevante, ya sea de fuentes internas o externas. La comunicación es un proceso interactivo que se da dentro de una organización. (Intosai, 2004).

La información es necesario en toda entidad con la finalidad de lograr los objetivos, esta información que necesita la dirección debe de ser relevante y de calidad. También se puede señalar que la información debe de ser continua y debe de ser transmitida en forma ascendente y descendente, hacia todos los niveles que integran la estructura de la entidad. También está la información externa relevante. (Miles , 2016).

La información y comunicación son toda información que sea necesario para que la entidad pueda desarrollar las actividades de control interno que ayuden el logro de los objetivos. Esta información puede ser de fuentes internas y externas. La información y comunicación considera los siguientes principios e indicadores, información de calidad para el control interno, funciones y características de la información, también está la relevancia de la información, la calidad y suficiencia de la información, por otra parte también está el archivo institucional, la comunicación interna y externa, los canales de comunicación. (CGR, 2015).

2.2.4.5 Supervisión y monitoreo.

En los diferentes niveles de la entidad las evaluaciones se ejecutan periódicamente en base a la evaluación de riesgos y la dirección. (Meléndez, 2015). Asimismo, el monitoreo es una evaluación periódica o continua para supervisar que los componentes del control interno estén funcionando. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2019).

Controlar es comparar lo programado con lo ejecutado, con la finalidad de establecer si hubieron desviaciones y adoptar las medidas correspondientes. El objetivo de control es que para cumplir con los objetivos de la entidad se deben tomar acciones correctivas. (Estupiñan , 2015)

Las actividades de supervisión hacen referencia a las actividades de autocontrol que están incorporados en los procesos y operaciones de supervisión. Se puede señalar también que el sistema de control tiene que ser sujeto de supervisión, los principios que incluye este componente son la evaluación de comprobación del control interno, actividades de prevención y monitoreo, el seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento. (CGR, 2015).

2.3. Marco conceptual

a) Ambiente de Control:

Hace referencia al entorno de la organización favorable al control interno, con la finalidad del logro de objetivos.

b) Control Interno:

Proceso diseñado de control para el cumplimiento de metas y objetivos de la institución.

c) Eficiencia:

Desarrollar actividades o lograr metas con menor cantidad de recursos.

d) Eficacia:

Lograr metas y objetivos de la institución.

e) Logística:

Proceso de control del inventario de materias primas, productos en proceso, productos terminados.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño de investigación

El presente estudio es de diseño no experimental donde no hubo manipulación de las variables de estudio como el control interno y de corte transversal porque se recolectaron los datos de la investigación en un solo momento. De acuerdo a Hernández (2019) las investigaciones no experimentales son aquellas en las que no existe manipulación de variables. Y también se puede decir que este tipo de investigaciones estudia a los hechos o fenómenos después de haber ocurrido. (Carrasco, 2018). Los estudios transversales o transeccionales se caracterizan cuando se recogen los datos en un solo momento. (Domínguez , 2015).

3.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación es cuantitativo porque hace uso de la estadística para el procesamiento de los datos y es descriptivo porque describe cada uno de los componentes del control interno. Los estudios cuantitativos son aquellos en los que se busca medir las variables de estudio. (Hernández, Fernandez, & Bastipta, 2014). Asimismo, es descriptivo, porque describe el hecho o fenómeno de estudio estadísticamente. (Domínguez , 2015).

3.3 Operacionalización de variable

Tabla 1

Operacionalización de variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Índice
Control Interno	Ambiente de control	✓ Filosofía de la dirección	Siempre Casi siempre A veces Nunca	4 3 2 1
		✓ Integridad y valores éticos		
		✓ Administración estratégica		
		✓ Estructura organizacional		
	Evaluación de riesgos	✓ Administración de los recursos humanos		
		✓ Competencia profesional		
		✓ Asignación de autoridad y responsabilidad		
		✓ Órgano de control institucional		
	Actividades de control	✓ Planeamiento de la administración de riesgos		
		✓ Identificación de riesgos		
		✓ Valoración de riesgos		
		✓ Respuesta al riesgo		
✓ Procedimientos de autorización y aprobación				
✓ Segregación de funciones				
✓ Evaluación de desempeño				
✓ Controles sobre el acceso a los recursos o archivos				
✓ Verificación y conciliación				
✓ Evaluación de desempeño				
✓ Rendición de cuentas				
Información y comunicación	✓ Documentación de procesos, actividades y tareas			
	✓ Revisión de procesos, actividades y tareas			
	✓ Controles para las tecnologías de la información y comunicación			
	✓ Funciones y características de la información			
	✓ Relevancia de la información			
	✓ Calidad y suficiencia de la información			
	✓ Sistema de información			
	✓ Flexibilidad al cambio			
Supervisión	✓ Archivo institucional			
	✓ Comunicaciones internas			
	✓ Comunicaciones externas			
	✓ Canales de comunicación			
	✓ Prevención y monitoreo			
	✓ Seguimiento de resultados			
	✓ Compromisos de mejoramiento			

Fuente: (Maquera, 2016)

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población.

La población de estudio en la presente investigación estuvo conformada por 32 trabajadores en el área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018; donde la cantidad de trabajadores fue obtenida por el jefe del área de recursos humanos en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, información documentada en la planilla de trabajadores. Según Hernández et al., (2014), la población es un conjunto de elementos de estudio con características similares

3.5.2 Muestra.

Según Hernández et al., (2014) la muestra es un subgrupo de la población de estudio. La siguiente investigación es de muestreo no probabilístico y según Palomino et al., (2015) en este tipo de muestreo involucra el criterio del investigador. También se le conoce como muestreo intencional.

En esta investigación la muestra fue toda la población con un muestreo no probabilístico, es decir estuvo conformado por 32 trabajadores en el área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018.

3.6 Técnicas de recolección de datos, instrumentos

3.6.1 Técnicas.

La recolección de datos se realizó a través de una encuesta, que se aplicó en los trabajadores que ejercen actividades en el área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018.

3.6.2 Instrumentos.

El instrumento que se utilizó en esta investigación es un cuestionario de Maquera (2016) de su tesis "Percepción de la Situación del Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave 2016"

3.7 Confiabilidad y validación del instrumento

3.7.1 Confiabilidad del instrumento.

La confiabilidad del instrumento se desarrolló mediante el estadístico Alpha de Cronbach, para lo cual se ha realizado una prueba piloto con 15 muestras. El coeficiente sirve para medir la fiabilidad del instrumento. (Quero, 2010).

3.7.2 Estadístico de prueba:

Fórmula de cálculo:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

V_i = Varianza de cada ítem

V_t = Varianza del total

Evaluación de los coeficientes de alfa de Cronbach:

Como criterio general, se acepta lo sugerido por George y Mallery (2003) la que se presenta a continuación:

- Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable

- Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

Resultados: Se analizó la información, utilizando la opción de análisis de fiabilidad del software estadístico SPSS ver. 22, la estadística de fiabilidad se muestra en la tabla 2:

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N.º de elementos
0,875	34

El estadístico Alfa de Cronbach, es de 0.875 para un total de 34 Ítems o elementos formulados, con lo cual el instrumento puede ser aplicado.

3.7.2 Validación por juicio de expertos.

Tabla 3

Validación por juicio de expertos

Datos del experto	Calificación
C.P.C. Alan Adán Apaza Mamani	95%
M. Sc. Elizabeth Gordillo Montalvo	92%
C.P.C.C. Wilfredo Aguilar Pinto	94%

3.8 Procesamiento de datos

Para el procesamiento de los datos en primer lugar se validó el instrumento de investigación el cual fue aplicado en los trabajadores del área de logística de la empresa EMBID SAC, estos datos fueron procesados a través del programa SPSS, y posteriormente los resultados obtenidos fueron analizados de acuerdo a las respuestas obtenidas en el cuestionario aplicado.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados descriptivos

Mediante la aplicación del cuestionario a los trabajadores del área de logística de la empresa distribuidora EMBID S.A.C – Juliaca 2018, se obtuvo los siguientes resultados que se describen a continuación:

4.1.1 Respecto al objetivo general control interno.

Tabla 4

Respecto al objetivo general del control interno

Ítem	Ambiente de control	Evaluación de Riesgo	actividades de control	Información y comunicación	Supervisión	Promedio total
	%	%	%	%	%	%
Nunca	7%	6%	7%	4%	1%	5%
A veces	32%	24%	25%	28%	30%	28%
Casi siempre	38%	44%	45%	43%	42%	42%
Siempre	23%	26%	23%	25%	27%	25%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: De acuerdo a la tabla 4; los resultados obtenidos sobre el objetivo general del control interno, el 5% nos indica que nunca existe un buen control interno, mientras que el 28% comentan que a veces se percibe que existe un control interno, por otra parte se conoce que el 42% dan una apreciación de que casi siempre se percibe que existe control interno y el 25% opina que siempre se percibe que hay un buen control interno. De estos resultados se infiere que el 67% del personal manifiesta que siempre y

casi siempre percibe que hay un buen control interno lo que demuestra que, en la empresa el control interno en el área de logística se realiza una buena evaluación.

4.1.2. En función al objetivo específico ambiente de control

Tabla 5

Filosofía de la dirección

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	12,5%
A veces	14	43,8%
Casi siempre	12	37,5%
Siempre	2	6,3%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: Como se puede visualizar en la tabla 5; los trabajadores de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del área de logística indicaron sobre si se da a conocer la filosofía de la dirección sobre el control interno en la empresa, el 12.5% afirman que nunca se difundió o dio a conocer la filosofía de la dirección, además el 43.8% manifestaron que a veces se difundió o dio a conocer la filosofía de la dirección, por otro lado el 37.5% señalaron que casi siempre se difundió y se daba a conocer la filosofía de la dirección, así como el 6.3% indicaron que siempre se difundió y se daba a conocer la filosofía de la dirección. Por tanto, el 43.8% del 100% de trabajadores percibieron que a veces la empresa difundió y daba a conocer la filosofía de la dirección respecto del control interno.

Tabla 6*Integridad y valores éticos*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	13	40,6%
Casi siempre	8	25,0%
Siempre	11	34,4%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: De acuerdo a la tabla 6; los trabajadores de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del área de logística indicaron sobre si tiene un código de ética actualizado y difundido, el 40.6% indicaron que a veces el código de ética se actualiza y difunde, por otro lado, el 25.0% señalaron que casi siempre se actualiza el código, finalmente el 34.4% manifestaron que siempre logran actualizar y difundir el código de ética. Por lo tanto, se logra demostrar en los resultados que predomina el 40.6% del 100% de trabajadores indican que no se tiene un código de ética actualizado relacionado al control interno.

Tabla 7*Administración estratégica*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	9,4%
A veces	6	18,8%
Casi siempre	11	34,4%
Siempre	12	37,5%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: Según la tabla 7; los trabajadores de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del área de logística indicaron sobre si se maneja una administración estratégica para el área de logística, el 9.4% indicaron que nunca se tenía una administración estratégica, asimismo el 18.8% señalaron que a veces se tenía una administración estratégica, asimismo el 34.4% indicaron que casi siempre se tenía una administración estratégica. Finalmente, el 37.5% con el mayor porcentaje del 100% manifestaron que siempre el área de logística tiene un manejo con una administración estratégica.

Tabla 8

Estructura organizacional.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3,1%
A veces	13	40,6%
Casi siempre	11	34,4%
Siempre	7	21,9%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: De acuerdo a la tabla 8; los trabajadores de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del área de logística indicaron sobre si tiene una estructura organizacional de control interno, el 3.1% indicó que nunca se tuvo una estructura organizacional, asimismo con el 40.6% manifestaron que a veces tenían una estructura organizacional, por otro lado el 34.4% indicaron que casi siempre tienen una estructura organizacional y finalmente el 21.9% señalaron que siempre tienen una estructura organizacional, por lo que se puede definir que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca manifiestan que a veces tienen una estructura organizacional con un 40.6% del porcentaje total.

Tabla 9*Administración de los recursos humanos.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6,3%
A veces	7	21,9%
Casi siempre	14	43,8%
Siempre	9	28,1%
Total	32	100,0

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: Según la tabla 9; referente a la administración de los recursos humanos, la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, en el que el 6.3% indicaron que nunca radica principalmente en el elemento humano la eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno; así mismo el 21.9% manifiestan que a veces radica principalmente en el elemento humano. Seguidamente el 43.8% señalaron que casi siempre radica principalmente en el elemento humano y finalmente el 28.1% indican que siempre radican principalmente en el elemento humano; por lo que se define que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca indicaron que casi siempre la eficacia radica principalmente en el elemento humano con un 43.8% del porcentaje total.

Tabla 10*Competencia profesional.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	12,5%
A veces	11	34,4%
Casi siempre	14	43,8%
Siempre	3	9,4%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: Según la tabla 10; sobre la competencia profesional, la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 12.5% de área de logística indicaron que nunca se promueve la competencia profesional, asimismo con el 34.4% manifestaron que a veces se promueve, de igual manera el 43.8% señalaron que casi siempre promueven la competencia profesional. Finalmente, solo el 9.4% manifestaron que siempre promueven la competencia en esta determinada área; por lo que se define que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca indicaron que casi siempre se promueve con un 43.8% del porcentaje total.

Tabla 11*Asignación de autoridad y responsabilidad.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3,1%
A veces	7	21,9%
Casi siempre	16	50,0%
Siempre	8	25,0%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: De acuerdo a la tabla 11; sobre la asignación de autoridad y responsabilidad, la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, en el que el 3.1% indicó que nunca se adaptan acciones necesarias para garantizar, el 21,9% manifestaron que a veces se adoptan acciones necesarias, ya con una mayor cifra el 50.0% señalaron que casi siempre adoptan acciones necesarias en el área de logística. Finalmente, con el 25.0% señalan que siempre adoptan acciones necesarias en esta área; por lo que se define que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, manifestaron que casi siempre se adoptan las medidas necesarias para que los trabajadores conozcan las atribuciones y las funciones que competen a su cargo con un 50.0% del porcentaje total.

Tabla 12*Órgano de control institucional.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	9,4%
A veces	10	31,3%
Casi siempre	14	43,8%
Siempre	5	15,6%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: Conforme a la tabla 12; referente órgano de control institucional, la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 9.4% indican que nunca realiza sus funciones de control, seguidamente el 31,3% manifestaron que a veces realiza sus funciones de control; asimismo con el 43,8% señalaron que casi siempre realiza sus funciones de control y finalmente manifestaron que siempre realizan sus funciones de control el 15.6%; por lo que se puede manifestar que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca indicaron que casi siempre realiza sus funciones de control en el área donde ellos laboran con el 43.8% del porcentaje total.

En referencia al primer objetivo específico se promedian los indicadores en relación con la dimensión.

Tabla 13

Resultados del promedio total del ambiente control

	Filosofía de la dirección		Integridad y valores éticos		Administración estratégica		Estructura organizacional		Administración de los recursos humanos		Competencia profesional		Asignación de autoridad y responsabilidad		Promedio Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Nunca	4	13%	0	0%	3	9%	1	3%	2	6%	4	13%	1	3%	3	7%
A veces	14	44%	13	41%	6	19%	13	41%	7	22%	11	34%	7	22%	10	32%
Casi siempre	12	38%	8	25%	11	34%	11	34%	14	44%	14	44%	16	50%	12	38%
Siempre	2	6%	11	34%	12	38%	7	22%	9	28%	3	9%	8	25%	7	23%
Total	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: En la tabla 13; se conoce el promedio total del Ambiente de control, el 7% dan una apreciación de que nunca se ejecuta el ambiente de control, el 32% dan una opinión que a veces se ejecuta, mientras que el 38% comentan casi siempre y finalmente un 23% siempre se ejecuta el Ambiente de control interno en la empresa EMBID SAC, en el caso de la competencia profesional tenemos que un 13% indica que nunca se cumple, esto se corrobora con la encuesta donde se pregunta sobre la profesión que ejercen en el cual encontramos, personas sin profesión y de otras profesiones no relacionadas con el área de logística. También tenemos que sobre la administración estratégica existe un 38% que indica que si se realiza una buena aplicación de la administración estratégica. Por otro lado, sobre la asignación de la autoridad y responsabilidad existe un 75% que indican que casi siempre y siempre si se realiza en la empresa.

4.1.3. En función al segundo objetivo específico evaluación de riesgos

Tabla 14

Planeamiento de la administración de riesgos.

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	12,5%
Casi siempre	17	53,1%
Siempre	11	34,4%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: De acuerdo a la tabla 14; referente al planeamiento de la administración de riesgos, la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, con el 12.5% indica que a veces se tiene un plan de administración para identificar riesgos; de igual manera el 53.1% señalaron que casi siempre tienen un plan de administración. Finalmente, el 34,4% manifestaron que siempre tienen un plan de administración; por lo que se puede definir que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, indicaron que casi siempre se tiene un plan de administración continuo para la identificar riesgos con el 53.1% del porcentaje total.

Tabla 15

Identificación de riesgos.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3,1%
A veces	6	18,8%
Casi siempre	12	37,5%
Siempre	13	40,6%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: De acuerdo a la tabla 15; referente a la identificación de riesgos, la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 3.1% indica que nunca tienen un proceso de identificación de riesgos, de igual manera el 18.8% manifiestan que a veces tienen. Seguidamente el 37.5% señalan que casi siempre tienen y finalmente el 40.6% manifestaron que siempre existe; por lo que se define que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, manifestó que en el área donde ellos trabajan siempre existe un proceso de identificación de riesgos con el 40.6% del porcentaje total.

Tabla 16

Valoración de riesgos.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	15,6%
A veces	10	31,3%
Casi siempre	12	37,5%
Siempre	5	15,6%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: Según la tabla 16; referente a la valoración de riesgos, la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 15.6% señalaron que nunca existe riesgos cuando desarrollan sus actividades que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos del area, asimismo el 31.3% manifestaron que a veces existen riesgo. Seguidamente el 37.5% indicaron que casi siempre existen riesgos, finalmente con el 15.6% manifestaron que siempre existen riesgos; por lo que se define que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, indicaron que casi siempre existen riesgos con el 37.5% del porcentaje total.

Tabla 17*Respuesta al riesgo.*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	9	28,1%
Casi siempre	15	46,9%
Siempre	8	25,0%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: De acuerdo a la tabla 17; referente a la respuesta al riesgo, la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 12,5% indican que a veces se diseñan estrategias con la finalidad de responder adecuadamente a los riesgos que se presentan, asimismo el 46.9% señalaron que casi siempre se diseñan estrategias. Finalmente, con el 25.0% manifestaron que siempre diseñan estrategias; por lo que podemos definir que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, indicaron que casi siempre se diseñan estrategias con la finalidad de responder adecuadamente a los riesgos que se presentan en el área donde ellos trabajan, con el 46.9% del porcentaje total.

Tabla 18*Resultado del promedio total de la dimensión evaluación de riesgo*

	Planeamiento de la administración de riesgo		Identificación de riesgos		Valoración de Riesgos		Respuesta al riesgo		Promedio Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Nunca	0	0%	1	3%	5	16%	0	0%	2	6%
A veces	4	13%	6	19%	10	31%	9	28%	7	24%
Casi siempre	17	53%	12	38%	12	38%	15	47%	14	44%
Siempre	11	34%	13	41%	5	16%	8	25%	9	26%
Total	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: En la tabla 18; se conoce el promedio total de la evaluación de riesgo, el 5% dan una apreciación de que nunca se realiza una buena evaluación, el 24% dan una opinión que a veces se realiza, mientras que el 44% comentan que casi siempre se evalúa y finalmente un 26% siempre comentan que si se realiza una buena evaluación de riesgos dentro de la empresa EMBID SAC. Un 16% de los encuestados indica que nunca se hace valoración de riesgos, asimismo un 41% indica que siempre realizan la identificación de riesgos en la empresa, también indican que un 87% respondieron que casi siempre y siempre se realiza planteamiento de la administración de riesgo en la empresa. Es decir, en esta empresa si realiza la evaluación de riesgo.

4.1.4. En función al tercer objetivo específico actividades de Control

Tabla 19

Procedimientos de autorización y aprobación.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6,3%
A veces	9	28,1%
Casi siempre	14	43,8%
Siempre	7	21,9%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: De acuerdo a la tabla 19; referente a procedimientos de autorización y aprobación, la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 6.3% indican que nunca existen tales procedimientos; de igual manera el 28.1% señalaron que a veces existen estos procedimientos, seguidamente con el 43.8% manifestaron que casi siempre existen procedimientos de autorización y aprobación. Finalmente, el 21.9% indicaron que siempre existen tales procedimientos; por lo que podemos definir que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, indicaron que casi siempre cuando realizan actividades en el área donde trabajan hay procesos de autorización y aprobación, con el 53.1% del porcentaje total.

Tabla 20*Segregación de funciones.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	9,4%
A veces	12	37,5%
Casi siempre	12	37,5%
Siempre	5	15,6%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: De acuerdo a la tabla 20; referente a la segregación de funciones, la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 9.4% señalaron que nunca existe independencia de funciones, asimismo el 37.5% indicaron que a veces si existe independencia de funciones, no obstante, de igual manera el 37.5% manifestaron que casi siempre existe este tipo de independencia. Finalmente, con el 15.6% señalaron que siempre existe independencia de funciones; por lo que podemos manifestar que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, indicaron que a veces y casi siempre en las labores de operación, registro y custodia hay independencia de funciones, con el 37.5% del porcentaje total.

Tabla 21*Evaluación de desempeño.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3,1%
A veces	9	28,1%
Casi siempre	13	40,6%
Siempre	9	28,1%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: Según la tabla 21; referente a la evaluación de desempeño, la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 3.1% indica que nunca se efectúan evaluaciones de costo-beneficio, asimismo el 28.1% manifiestan que a veces efectúan evaluaciones de costo-beneficio. Seguidamente con el 40.6% señalaron que a veces efectúan evaluaciones de costo-beneficio y finalmente el 28.1% señalan que siempre se efectúan evaluaciones de costo beneficio; por lo que podemos definir que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, indicaron que casi siempre se efectúan evaluaciones de costo-beneficio antes de establecer o implementar algún tipo de control, en el área donde ellos trabajan con el 40.6% del porcentaje total.

Tabla 22

Controles sobre el acceso a los recursos o archivos.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	12,5%
A veces	10	31,3%
Casi siempre	10	31,3%
Siempre	8	25,0%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: De acuerdo a la tabla 22; referente a los controles sobre el acceso a los recursos o archivos, la población encuesta del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, el 12.5% indicaron que nunca existen tales controles, asimismo el 31.3% señalaron que a veces existen controles de

impedimento. Seguidamente el 31.3% indicaron en relación con la pregunta que casi siempre existen controles. Finalmente, con el 25.0% señalan en vinculación a la pregunta que siempre existen controles de impedimento; por lo que se puede definir que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, indicaron que a veces y casi siempre hay controles para que no usen indebidamente los recursos, archivos con el 31.3% del porcentaje total.

Tabla 23*Verificación y conciliación.*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	7	21,9%
Casi siempre	17	53,1%
Siempre	8	25,0%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: De acuerdo a la tabla 23; referente a la verificación y conciliación, la población encuesta del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 21.9% manifiestan que a veces se realizan verificaciones periódicas, asimismo el 53.1% señalan que casi siempre se realizan verificaciones periódicas en el área de logística. Finalmente, con el 25.0% indicaron que siempre realizan verificaciones periódicas; por lo que se define que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, indicaron que para detectar y corregir errores o irregularidades casi siempre realizan verificaciones periódicas en el área donde trabajan, con el 53.1% del porcentaje total.

Tabla 24*Evaluación de desempeño.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	15,6%
A veces	9	28,1%
Casi siempre	13	40,6%
Siempre	5	15,6%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: Conforme a la tabla 24; referente a la evaluación de desempeño, la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del

distrito de Juliaca, en el cual el 15.6% manifiestan que nunca realizan evaluaciones de desempeño laboral, asimismo el 28.1% señalaron que a veces se realiza este tipo de evaluaciones. Seguidamente el 40.6% indican que casi siempre se realizan estas evaluaciones en el área de logística. Finalmente, con el 15,6% indicaron que siempre realizan una evaluación de desempeño laboral; por lo que podemos definir que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, indicaron que casi siempre la evaluación de desempeño laboral es realizada, con el 40.6% del porcentaje total.

Tabla 25

Rendición de cuentas.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	9,4%
A veces	6	18,8%
Casi siempre	17	53,1%
Siempre	6	18,8%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: De acuerdo a la tabla 25; referente a la rendición de cuentas, la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 9.4% manifestaron que nunca existe mecanismos internos, asimismo el 18.8% manifiestan que a veces existen mecanismos internos. Seguidamente el 53.1% señala que casi siempre existen mecanismos internos y finalmente, el 18.8% manifiestan que siempre existen mecanismos de control; de lo que se puede manifestar que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, indicaron que para rendir cuenta de los actos casi siempre existen mecanismos internos y de la gestión que se realiza en el área donde trabajan con el 53.1% del porcentaje total.

Tabla 26*Documentación de procesos, actividad y tareas.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3,1%
A veces	6	18,8%
Casi siempre	17	53,1%
Siempre	8	25,0%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: De acuerdo a la tabla 26; referente a la revisión de procesos, actividades y tareas, la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 3.1% manifiesta que nunca las revisiones son asumidas por el personal, asimismo el 18.8% señalan que a veces estas revisiones son asumidas por el personal. De igual manera el 53.1% manifiestan que casi siempre las revisiones son asumidas por el personal. Finalmente, con el 25.0% señalan que siempre las revisiones son asumidas por el personal; por lo que podemos definir que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, indicaron que casi siempre con el objetivo de realizar con mayor eficacia y eficiencia se realizan revisiones periódicas de actividades, tareas, procesos las cuales son desarrolladas por los trabajadores del área, con el 53.1% del porcentaje total.

Tabla 27

Controles para las tecnologías de la información y comunicación.

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	10	31,3%
Casi siempre	15	46,9%
Siempre	7	21,9%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: De acuerdo a la tabla 27; referente a los controles para las tecnologías de la información y comunicación, la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 31.3% manifiestan que a veces se cuentan con controles, asimismo el 46.9% manifiestan que casi siempre se cuentan con estos denominados controles. Finalmente, el 21.9% señalan que siempre se cuentan con controles para la buena atención; por lo que podemos definir que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, indicaron que casi siempre para la buena atención se tiene controles basados en tecnología de información y comunicación – TIC en el área donde trabajan, con el 46.9% del porcentaje total.

Tabla 28*Normativa interna.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6,3%
A veces	3	9,4%
Casi siempre	16	50,0%
Siempre	11	34,4%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: Conforme a la tabla 28; referente a la normativa interna de los procedimientos de adquisiciones, la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 6.3% indicaron que nunca existen tales normativas internas. Asimismo, el 9.4% señalaron que a veces existen tales normativas. Seguidamente el 50.0% que manifiestan que casi siempre existen tales normativas. Finalmente, el 34.4% señalan que siempre existen normativas internas; por lo que se puede definir que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, indicaron que casi siempre los procedimientos de adquisiciones tienen una normativa interna con el 50.0% del porcentaje total.

Tabla 29

Resultados del promedio total de la dimensión actividades de control

	Procedimiento de autorización y aprobación		Segregación de funciones		Evaluación de costo-beneficio		Controles sobre el acceso a los recursos o archivos		Verificación y conciliación		Evaluación de desempeño		Rendición de cuentas		Documentación de procesos, actividades y tareas		Revisión de procesos, actividades y tareas		Controles para tecnologías de la comunicación e información		Promedio Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Nunca	2	6%	3	9%	1	3%	4	13%	0	0%	5	16%	3	9%	1	3%	0	0%	2	6%	2	7%
A veces	9	28%	12	38%	9	28%	10	31%	7	22%	9	28%	6	19%	6	19%	10	31%	3	9%	8	25%
Casi siempre	14	44%	12	38%	13	41%	10	31%	17	53%	13	41%	17	53%	17	53%	15	47%	16	50%	14	45%
Siempre	7	22%	5	16%	9	28%	8	25%	8	25%	5	16%	6	19%	8	25%	7	22%	11	34%	7	23%
Total	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: En la tabla 29; se puede observar que el promedio de las actividades de control en el área de logística un 7% señala que nunca se dan actividades de control, mientras que un 25% indican que a veces se dan dichas actividades, el 45% indican que casi siempre se realizan actividades de control, y un 23% señalan que siempre ejecutan las actividades de control gerencial dentro de la empresa EMBID SAC.

4.1.5. En función al cuarto objetivo específico información y Comunicación

Tabla 30

Funciones y características de la información.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3,1%
A veces	10	31,3%
Casi siempre	16	50,0%
Siempre	5	15,6%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicado

Interpretación: Según la tabla 30; referente a las funciones y características de la información, la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 3.1% manifiesta que nunca diseñan para cada uno de los niveles un sistema de información, asimismo el 31.3% indican que a veces diseñan un sistema de información. Seguidamente el 50.0% señalan que casi siempre diseñan un sistema de información. Finalmente, con el 15.6% manifiestan que siempre diseñan un sistema de información; por lo que se puede definir que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, señalaron que casi siempre se diseña un sistema de información confiable, oportuno y útil para cada nivel de la organización, con el 50.0% del porcentaje total.

Tabla 31

Relevancia de la información.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3,1%
A veces	5	15,6%
Casi siempre	16	50,0%
Siempre	10	31,3%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: De acuerdo a la tabla 31; referente a la relevancia de la información, la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 3.1% señala que nunca entienden la importancia de la relevancia de los sistemas de información, asimismo con el 15.6% señalan que a veces entienden la importancia de la relevancia de los sistemas de información. Seguidamente el 50.0% que manifiestan que casi siempre entienden la relevancia de los sistemas de información. Finalmente, el 31.3% señalan que siempre entienden la importancia de la relevancia de los sistemas de información; por lo que se puede definir que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, indicaron que casi siempre entienden la importancia y relevancia de los sistemas de información para el desarrollo del trabajo del personal y el cumplimiento de sus funciones, con el 50.0% del total del porcentaje.

Tabla 32

Calidad y suficiencia de la información.

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	12,5%
Casi siempre	14	43,8%
Siempre	14	43,8%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: Según la tabla 32; referente a calidad y suficiencia de la información, ejecutada en la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 12.5% señalan que a veces consideran la información, asimismo el 43.8% indicaron que casi siempre consideran la información fundamental para la toma decisiones. Finalmente, el 43.8% manifiestan que

siempre consideran información para la toma de decisiones; por lo que podemos definir que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, indicaron que casi siempre y siempre ellos perciben que la información de cada área es importante para tomar decisiones por parte de la administración, con el 43,8% del porcentaje total.

Tabla 33

Sistemas de información.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6,3%
A veces	6	18,8%
Casi siempre	18	56,3%
Siempre	6	18,8%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: Según la tabla 33; referente a los sistemas de información, ejecutada en la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 6.3% señalan que nunca los sistemas de información del áreas está orientado a integrar las operaciones de la empresa, asimismo el 18.8% manifestaron que a veces están orientados. Seguidamente el 56.3% que manifiestan que casi siempre están orientados. Finalmente, el 18.8% señalan que siempre los sistemas de información de cada área tienen el objetivo de integrar las operaciones de la empresa; por lo que se puede definir que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, indicaron que casi siempre los sistemas de información están orientados a integrar las operaciones de la empresa, con el 56.3% del porcentaje total.

Tabla 34*Flexibilidad al cambio.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3,1%
A veces	14	43,8%
Casi siempre	13	40,6%
Siempre	4	12,5%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: Según la tabla 34; referente a la flexibilidad al cambio, ejecutada en la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 3.1% manifiesta que nunca se realiza la evaluación del área para luego realizar cambios u optar por un rediseño del sistema, asimismo el 43.8% señala que a veces se realiza. Seguidamente el 40.6% que manifiestan que casi siempre se realiza la evaluación y finalmente el 12.5% señalaron que siempre se realiza evaluación del área; por lo que se puede definir que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, indicaron que casi siempre se desarrolla una evaluación del área con la finalidad de realizar cambios en las áreas o rediseñar el sistema, con el 43.8% del porcentaje total.

Tabla 35*Archivo institucional.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3,1%
A veces	10	31,3%
Casi siempre	10	31,3%
Siempre	11	34,4%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: De acuerdo a la tabla 35; referente al archivo institucional ejecutada en la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 3.1% manifiesta que nunca es importante el mantenimiento de archivos con la finalidad de contar con evidencia para una adecuada rendición, asimismo el 31.3% señalan que a veces es importante. Seguidamente el 31.3% manifiestan que casi siempre es importante. Finalmente, con el 34.4% indican que siempre es importante el mantenimiento de archivos; por lo que se puede definir que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, indicaron que siempre es importante el contar con archivos para una adecuada rendición y contar con evidencia, con el 34.4% del porcentaje total.

Tabla 36

Comunicación interna.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3,1%
A veces	9	28,1%
Casi siempre	14	43,8%
Siempre	8	25,0%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: De acuerdo a la tabla 36; referente a la comunicación interna, ejecutada en la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 3.1% manifiesta que nunca tiene el objetivo de tener un conjunto de actividades para que las actividades y tareas se desarrollen con facilidad, asimismo el 28.1%, señalan que a veces está orientada. Seguidamente el 43.8% que casi siempre está orientada. Finalmente, el 25.0% indica que siempre está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades; por lo que se puede definir que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa

distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, indicaron que casi siempre la comunicación interna busca facilitar la ejecución de las actividades estableciendo un conjunto de técnicas en el área de trabajo, con el 43.8% del porcentaje total.

Tabla 37

Comunicación externa.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	9,4%
A veces	13	40,6%
Casi siempre	12	37,5%
Siempre	4	12,5%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: Según la tabla 37; referente a la dimensión información y comunicación en relación a la comunicación externa ejecutada en la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 9.4% señalan que nunca mediante la comunicación externa reciben información de las actividades realizadas que revelen alguna deficiencia de control, asimismo el 40.6% mencionaron que a veces reciben dicha comunicación externa. Seguidamente el 37.5% indican que casi siempre reciben comunicación externa. Finalmente, con el 12.5% señalan que siempre reciben comunicación externa; por lo que se puede definir que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, indicaron que casi siempre la comunicación externa revela la existencia de deficiencias de control sobre las actividades realizadas, con el 40,6% del porcentaje total.

Tabla 38*Canales de comunicación.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3,1%
A veces	10	31,3%
Casi siempre	12	37,5%
Siempre	9	28,1%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: Según la tabla 38; referente a los canales de comunicación ejecutada en la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 3.1% señala que nunca la comunicación apoya al control de los planes estratégicos y operativos, así como su cumplimiento, asimismo el 31.3% indica que a veces la comunicación contribuye. Seguidamente el 37.5% señalan que casi siempre la comunicación contribuye. Finalmente, con el 28.1% señalan que siempre la comunicación apoya al control y el cumplimiento de planes; por lo que podemos manifestar que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, indicaron que casi siempre la comunicación es importante porque contribuye al control y también al cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, con el 37.5% del porcentaje total.

Tabla 39
Resultados del promedio total de la dimensión información y comunicación

	Funciones y características de la información		Relevancia de la información		Calidad y suficiencia de la información		Sistemas de información		Flexibilidad al cambio		Archivo institucional		Comunicaciones Internas		Comunicaciones Externas		Canales de comunicación		Promedio Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Nunca	1	3%	1	3%	0	0%	2	6%	1	3%	1	3%	1	3%	3	9%	1	3%	1	4%
A veces	10	31%	5	16%	4	13%	6	19%	14	44%	10	31%	9	28%	13	41%	10	31%	9	28%
Casi siempre	16	50%	16	50%	14	44%	18	56%	13	41%	10	31%	14	44%	12	38%	12	38%	14	43%
Siempre	5	16%	10	31%	14	44%	6	19%	4	13%	11	34%	8	25%	4	13%	9	28%	8	25%
Total	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: En la tabla 39; se observa el promedio total de la información y comunicación que hay en la empresa, del 100% de los encuestados, el 4% dan una opinión que nunca se existe una buena información y comunicación, en cambio el 28% dan una apreciación de que a veces se realiza, mientras que el 43% opinan que casi siempre hay una buena información y finalmente, un 25% comentan que siempre existe una información y comunicación dentro de la empresa EMBID SAC.

4.1.6. En función al quinto objetivo específico supervisión y monitoreo

Tabla 40

Prevención y monitoreo.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3,1%
A veces	9	28,1%
Casi siempre	16	50,0%
Siempre	6	18,8%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: Según la tabla 40; referente a la dimensión supervisión y monitoreo en relación con prevención y monitoreo de las actividades realizada en la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 3.1% manifiesta que nunca se informa sobre la prevención y monitoreo de las actividades realizadas de forma permanente, asimismo el 28.1% indican que a veces se da a conocer. Seguidamente el 50.0% señalaron que casi siempre se da a conocer. Finalmente, el 18.8% señalaron que siempre se da a conocer; por lo que se puede definir que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, indicaron que casi siempre en la empresa se informa sobre la prevención y monitoreo de las actividades que se realizan, con el 50.0% del porcentaje total.

Tabla 41*Seguimiento de resultados.*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	9	28,1%
Casi siempre	16	50,0%
Siempre	7	21,9%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: Según la tabla 41; referente a seguimiento de resultados ejecutada en la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 28.1% indicaron que a veces se desarrolla para identificar deficiencias un seguimiento de resultados, asimismo el 50% indicaron que casi siempre se realiza. Finalmente, el 21.9% mencionaron que se realiza un seguimiento; por lo que se puede definir que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, indicaron que casi siempre se realiza un seguimiento de resultados con la finalidad de identificar deficiencias sobre defectos reales, con el 50.0% del porcentaje total.

Tabla 42*Compromisos de mejoramiento.*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	11	34,4%
Casi siempre	8	25,0%
Siempre	13	40,6%
Total	32	100,0%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: Según la tabla 42; referente al compromisos de mejoramiento ejecutada en la población encuestada del área de logística en la empresa distribuidora

EMBED S.A.C del distrito de Juliaca, en el cual el 34.4% manifiestan que a veces para un buen funcionamiento del área se desarrollan compromisos de mejoramiento, seguidamente el 25.0% manifiestan que casi siempre realizan dichos compromisos. Finalmente, el 40.6% señalaron que siempre realizan compromisos de mejoramiento; por lo que podemos definir que mayormente los trabajadores del área de logística en la empresa distribuidora EMBED S.A.C. del distrito de Juliaca, indicaron que siempre se realizan compromisos de mejoramiento con la finalidad de mejorar el funcionamiento del área, con el 40.6% del porcentaje total.

Tabla 43

Resultados del promedio total de la dimensión supervisión y monitoreo

	Prevención y Monitoreo		Seguimiento de resultados		Compromisos de mejoramiento		Promedio Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Nunca	1	3%	0	0%	0	0%	0	1%
A veces	9	28%	9	28%	11	34%	10	30%
Casi siempre	16	50%	16	50%	8	25%	13	42%
Siempre	6	19%	7	22%	13	41%	9	27%
Total	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%

Fuente: Resultados propios aplicados

Interpretación: En la tabla 43; se describe el promedio total de supervisión y monitoreo que se desarrolla en la empresa, donde el 1% opinaron que nunca se realiza supervisión y monitoreo de control, en cambio el 30% señalan que a veces se realiza, mientras que el 42% indican que casi siempre se ejecuta y finalmente un 27% comentan que siempre se percibe la supervisión y monitoreo dentro de la empresa EMBED SAC.

4.2 Discusión

El propósito de esta investigación es evaluar el control interno en el área de logística de la empresa Distribuidora EMBED S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018. Se determinaron

como resultados principales con un 42% de trabajadores que señalan que casi siempre y un 25% siempre se realiza control interno en el área de logística de la empresa. Y respecto a los componentes podemos analizar que el componente actividades de control es el que más se percibe con un casi siempre 45% y siempre 23%. Mientras que los que menos se perciben, aunque en menor medida son el ambiente de control con nunca 7% y siempre 23%. En la investigación de Chiguano (2017) con el título “Evaluación del Sistema de Control Interno en la Estación Experimental Santa Catalina INIAP Cantón Mejía, 2017” en dicha investigación se observó que el 71.43% no cumplen las operaciones dentro de un ambiente de control por lo que está en riesgo el departamento de producción y semillas, asimismo el área de administración un 37.5% de las operaciones en ambiente de control no es el adecuado. Podemos señalar que el ambiente de control en ambas investigaciones tiene que ser más familiarizadas con los trabajadores para que las operaciones, actividades se desarrollen en un ambiente de control óptimo.

Asimismo, Álvarez (2016) desarrolló una investigación con el título “Control interno y el proceso de la gestión logística en la Universidad Nacional de Barranca, 2016” en dicha investigación respecto al control interno determinó que el 46.6% de los trabajadores señalan que es regular y el 29.2% indican que es inadecuado, mientras que el 22.2% señalan que es adecuado. Lo que no concuerda con nuestra investigación, en el cual un 28% indican que a veces se percibe el control interno y un 42% que señalan que casi siempre se percibe el control interno en el área de logística en la empresa distribuidora EMBID S.A.C del distrito de Juliaca. En ambas investigaciones podemos señalar que se tiene que mejorar el ambiente de control porque los trabajadores señalan que no se percibe el ambiente de control en regular medida.

Mientras que en la tesis de Marquera (2016) con el título “Percepción de la Situación del Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave 2016” en dicha investigación se determinó que el 38% de los trabajadores señalan que a veces se percibe el control interno con un 39%, casi siempre se percibe el control

con un 34%, también se observa que el que menos percepción existe es la evaluación de riesgos con nunca 16% y a veces con 40%, en nuestra investigación realizada en la empresa EMBID S.A.C. encontramos que un 28% señalan que a veces se percibe y un 42% indican que casi siempre se percibe el control interno, y el que menos percepción se observa es el ambiente de control con nunca 7% y siempre 23%. Observando ambas investigaciones podemos observar que los trabajadores tienen una regular percepción de la realización del control interno en el área de logística.

Pero en la investigación realizada por Mamani (2018), con el título “Caracterización del Control Interno en el Área de Sub Gerencia de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital De San Antón, 2018” en dicha investigación sobre el ambiente de control el 20% de los trabajadores indican que es adecuado y el 80% indican que es inadecuado, sobre las actividades de control un 93% indican que es inadecuado siendo el que mayor percepción negativa tiene respecto a los demás componentes del control interno, mientras que en la presente investigación el ambiente de control es el que menos percepción tiene respecto a los demás componentes del control interno.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primero: Con respecto al objetivo general sobre evaluar el control interno en el área de logística de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018 se logró tener como resultado que el 42% opinan que casi siempre y un 25% indican que siempre se da el control interno, por lo cual concluimos que más de la mitad de los trabajadores tienen la percepción de que se practica el control interno dentro de la empresa.

Segundo: En cuanto al primer objetivo específico referente a evaluar el ambiente de control en el área de logística de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, se puede apreciar que los trabajadores del área de logística un 38% opinan que casi siempre y un 23% indica que siempre hay ambiente de control, siendo los más valorados la administración estratégica y la administración de los recursos humanos. Y realizan observaciones a la filosofía de la dirección y la competencia profesional.

Tercero: Con respecto al segundo objetivo específico referente a evaluar la evaluación de riesgo en el área de logística de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, se puede apreciar según los resultados que el 44% reconocen que casi siempre y un 26% siempre hay evaluación de riesgos, siendo el más valorado el planteamiento de la administración de riesgo y la respuesta al riesgo y realizan observaciones a la valoración de riesgos que en un futuro podría afectar a la empresa.

Cuarto: En cuanto al tercer objetivo específico referente a evaluar las actividades de control gerencial en el área de logística de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca 45% informan que casi siempre y un 23% perciben que siempre se

realizan las actividades de control dentro del cual los trabajadores reconocen que se practica controles para tecnologías de la comunicación e información y revisión de procesos actividades y tareas; y tienen observaciones a controles sobre el acceso a los recursos o archivos.

Quinto: De acuerdo al cuarto objetivo específico referente a evaluar la información y comunicación en el área de logística de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, se muestra que el 43% indican que casi siempre y un 25% perciben que siempre hay información y comunicación, siendo la más valorada la relevancia de la información y también la calidad y suficiencia de la información, por otro lado, tuvo observaciones las comunicaciones externas y flexibilidad al cambio.

Sexto: Con respecto al quinto objetivo específico referente a evaluar la supervisión y monitoreo en el área de logística de la empresa distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca el 42% señalan que casi siempre y un 27% perciben que siempre se realiza la supervisión y monitoreo a las actividades siendo la más valorada el seguimiento de resultados que se da en la empresa y tuvo observaciones los compromisos de mejoramiento.

5.2 Recomendaciones

Primero: De acuerdo a las conclusiones del objetivo general, más de la mitad de los trabajadores perciben que en la empresa distribuidora EMBID S.A.C. se practica el control interno, entonces se recomienda que se fortalezca todos los componentes del control interno, para ello se debe de socializar con todos los trabajadores acerca de la importancia de la práctica de los componentes del control interno.

Segundo: Sobre el ambiente de control, se debe de mejorar la aplicación de las políticas y normativas, en el cual cada trabajador debe de conocerlas. Con la finalidad de que se desarrolle un adecuado control interno dentro del área.

Tercero: De acuerdo a las conclusiones del segundo objetivo específico sobre evaluación de riesgos, se recomienda que debe analizar los riesgos existentes en la entidad y valorar cada una de ellas para evitar todo tipo de riesgos que afecten el desarrollo de actividades dentro de un ambiente de control en el área.

Cuarto: De acuerdo a las conclusiones del tercer objetivo específico sobre evaluación de las actividades de control gerencial esta debe de darse desde la dirección, de la organización dado que el control interno involucra todas las áreas y la dirección.

Quinto: De acuerdo a las conclusiones del cuarto objetivo específico sobre información y comunicación, se recomienda replantear los canales de información de la entidad para una mejor comunicación de la dirección hacia los trabajadores y también de forma horizontal entre los trabajadores.

Sexta: De acuerdo a las conclusiones del quinto objetivo específico sobre supervisión y monitoreo, se recomienda que se debe de desarrollar de manera permanente y recurrente para mejorar las distintas actividades que se realizan en el área.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chiguano Sánchez, T. A. (2017). *Evaluación del Sistema de Control Interno en la Estación Experimental Santa Catalina INIAP Cantón Mejía, 2017*. (Para optar el título), Universidad Tecnológica Israel, Mejía - Ecuador.
- del Toro Ríos, J. C., Fonteboa Vizcaíno, A., Armada Trabas , E., & Santos Cid , C. M. (2005). *Programa de Preparación Económica* . La Habana, Cuba: MSc Argelia Cristina Reyes Galiano .
- Acosta, A., Fernández, N., & Mollón, M. (2002). *Gestión de Recursos Humanos en la Hostelería y en las instalaciones turísticas*. Madrid: Prentice Hall.
- Alanya , D. M. (2019). *El control interno bajo la metodología COSO y la competitividad de las empresas hoteleras de la región Puno periodos 2016-2017*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10756>
- Alvarez Cabrera , M. R. (2016). *Control Interno y el proceso de la gestión logística en la Universidad Nacional de Barranca, 2016*. (Tesis para optar el grado de Magister), Universidad César Vallejo, Lima.
- Arteaga, C. A., & Olgún, V. H. (2014). *La mejora en el sistema de control interno de logística y su influencia en la gestión financiera de la empresa comercial Cipsur EIRL año 2014*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Obtenido de <http://200.62.226.186/handle/20.500.12759/333>
- Becerra, E. (1993). *Monitoreo y evaluaciones de logros en proyectos de ordenación de cuencas hidrográficas*. Merida-Venezuela: FAO-Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación.

- Berdugo Hernández, M. C., Castro Cárdenas, B. S., Mendoza Cardozo, D. M., & Morales Álvarez, Z. P. (2014). Metodologías para diseñar un Sistema de Control Interno. *Universidad Central*, 13 - 24.
- Carrasco, S. (2018). *"Metodología de la investigación científica"*. Lima: Editorial San Marcos.
- Carro, R., & Gonzáles, D. (2013). *Logística Empresarial*. Obtenido de Universidad Nacional de Mar de Plata / Facultad de Ciencias Económicas y Sociales / Nulan Portal de Promoción y Difusión Pública del Conocimiento Académico y Científico: http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf
- Casal, A. (2004). El control interno en la administración de empresas. *F.C.E-U.B.A.*, 70.
- Casanovas, A., & Cuatrecasas, L. (2003). *Logística Empresarial*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, S.A.
- CGR. (2014). *Marco conceptual del control interno*. Lima: Contraloría General de la República.
- Committee Of Sponsoring Organizations Of The Treadway Commission. (2017). *Enterprise Risk Management – Integrated Framework*. USA: Committee Of Sponsoring Organizations Of The Treadway Commission. Obtenido de <https://www.coso.org/Documents/2017-COSO-ERM-Integrating-with-Strategy-and-Performance-Executive-Summary.pdf>
- Conexión Esan. (2017). *¿Qué buscan las organizaciones con el control interno?* Obtenido de Conexión Esan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno/>
- Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Contraloría General de la República.

- Del Toro Ríos, J. C., Fontebos Vizcaino, A., Armando Trabas, E., & Santos Cid, C. M. (2005). *Control Interno II Programa de Preparación Económicas para Cuadros*. Cuba: Ecoe Ediciones.
- Delgado de la Flor Badaracco, F. (2006). *Aprueban Normas del Control Interno. El Peruano*.
- Domínguez, J. B. (2015). *Manual de Metodología de la Investigación Científica*. Chimbote, Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Esan. (2017). ¿Qué buscan las organizaciones con el control interno? *Conexiónesan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno/>
- Estupiñán, R. (2006). *Control Interno Y Fraudes*. Bogotá: Alexander Acosta Quintero.
- Estupiñán, R. (2015). *Control Interno y Fraudes Analisis de informe COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones L.tda.
- Fernández, E., & Junquera, B. (2013). *Inicio a los Recursos Humanos*. Septem Ediciones. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=rhGnBAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=recursos+humanos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi55rH4qd3kAhURxVkkHf_gCpg4ChDoAQgmMAA#v=onepage&q=recursos%20humanos&f=false
- García, L., & Torregrosa, A. (2013). *Los Nuevos Retos de Logística*. Valencia, España.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. (4ta ed.). Boston: Allyn y Bacon.
- Hemeryth Charpentier, F., & Sánchez Gutiérrez, J. M. (2013). *Implementacion de un sistema de Control Interno Operativo en los almacenes, para mejorar la Gestión de Inventarios de la Constructora A&A SAC de la Ciudad de Trujillo - 2013*. (Tesis Para optar el titulo), Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

- Hernandez Sampierl, R. (2019). *"Metodología de la investigación"*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Bastipta. (2014). *Metodología de Investigacion*. Mexico.
- Intosai. (2004). *Guía para las normas de control interno del sector público*. Intosai / Incosai.
- Lixardo, C. (2013). *Nociones generales del control interno*. Perú: Wordpress. Obtenido de <http://ballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2013/12/29/antecedente>
- Luna, G. A., Alcivar, F. M., Salazar, J., & Andrade, C. (2019). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial*. E-Idea Omwin S.A.
- Mamani Luna, B. N. (2018). *Caracterización del Control Interno en el área de Sub Gerencia de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de San Antón 2018*. (Tesis para optar el título), Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Juliaca.
- Maquera Maquera, S. (2016). *Percepción de la Situación del Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave 2016*. (Tesis para optar el título), Universidad Peruana Unión, Juliaca.
- Meléndez, J. (2016). *Control Interno*. Chimbote, Ancash-Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Meléndez, J. B. (2015). *Compilado de Control Interno*. (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote), Chimbote: UTEX, Primera edición 2015.
- Miles, E., Beston, C., Jourdan, C., Soske, S., Harris, C., Posklensky, J., . . . Perraglia, S. (2013). *Control Interno- Marco Integrado*. España: COSO / Pwc / Instituto de Auditores Internos de España.
- Morales, Y. (2018). *Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia*. (Tesis de grado). Universidad Peruana Unión. Lima, Perú.
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., & Orizano, L. (2015). *"Metodología de la investigación, guía para elaborar un proyecto en salud y educación"*. Lima: Editorial San Marcos.

Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12(2), 248-252.

Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>

Reyna Valera. (1960). *Biblia*. Sociedades Bíblicas en América Latina, 1960. Renovado.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Tipo y diseño	Conceptos centrales
Evalua ción del Control Interno en el área de logística de la empresa Distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018	General	General		Control Interno
	¿Cómo es el control interno en el área de logística de la empresa Distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018?	Evaluar el control interno en el área de logística de la empresa Distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018.	Tipos:	Ambiente de Control
	Específicos	Específicos	Cuantitativo, descriptivo	Evaluación de Riesgo
	1. ¿Cómo es el ambiente de control en el área de logística de la empresa Distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018?	1. Evaluar el ambiente de control en el área de logística de la empresa Distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018.	Diseño:	Actividades de
	2. ¿Cómo es la evaluación de riesgos en el área de logística de la empresa Distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018?	2. Evaluar la evaluación de riesgo en el área de logística de la empresa Distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018.	No experimental y transeccional	Control
3. ¿Cómo son las actividades de control gerencial en el área de logística de la empresa Distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018?	3. Evaluar las actividades de control gerencial en el área de logística de la empresa Distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018.		Información y Comunicación	
4. ¿Cómo es la información y comunicación en el área de logística de la empresa Distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018?	4. Evaluar la información y comunicación en el área de logística de la empresa Distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018.			
5. ¿Cómo es la supervisión y monitoreo en el área de logística de la empresa Distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018?	5. Evaluar la supervisión y monitoreo en el área de logística de la empresa Distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018.			Supervisión y Monitoreo

Anexo 2: Instrumento de la variable Control interno

CUESTIONARIO



Guía de Cuestionario UNIVERSIDAD PERUANA UNION FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Cuestionario: Evaluación del control interno en el área de logística de la empresa Distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018.

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de una tesis, cuya finalidad está relacionada con la evaluación del control interno en el área de logística de la empresa Distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018. Para cuyo efecto, le agradecemos de antemano la veracidad de sus respuestas, pues así lo exigen la seriedad y la rigurosidad de la investigación.

INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Marque con una X el número que corresponda a su respuesta.

Sexo del encuestado

Masculino (1) Femenino (2)

Edad del encuestado

De 20 a 25 años	(1)	De 26 a 30 años	(2)
De 31 a 35 años	(3)	De 36 a 40 años	(4)
De 41 a 45 años	(5)	Más de 45 años	(6)

Nivel Académico

Primaria (1) Secundaria (2) Superior (3) Otro (4)

Carrera estudiada

Contabilidad (1) Administración (2) Economía (3) Otro (4)

Experiencia Laboral

De 0 a 3 años	(1)	De 4 a 6 años	(2)
De 7 a 9 años	(3)	De 10 a 12 años	(4)
De 13 a 15 años	(5)	Más de 15 años	(6)

INFORMACIÓN SOBRE LA VARIABLE DE INVESTIGACIÓN: Evaluación del control interno en el área de logística en la empresa Distribuidora EMBID S.A.C. del distrito de Juliaca, 2018.

Cada ítem tiene cuatro posibilidades de respuesta. Marque con una X solamente un número de la columna correspondiente a su respuesta

Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4

	Ambiente de control	1	2	3	4
1	En la institución donde Ud. trabaja se difunde o se da a conocer la filosofía de la dirección en referencia al control interno.				
2	En el área donde usted trabaja se tiene un código de ética actualizado y difundido concerniente a control interno.				
3	La institución donde usted trabaja tiene una administración estratégica para el buen manejo del área de logística.				
4	En la institución donde usted trabaja se tiene una estructura organizacional de control interno en el área de logística.				
5	La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica principalmente en el elemento humano.				
6	Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la institución donde usted trabaja.				
7	Se adoptan las acciones necesarias para garantizar que el personal que labora en el área donde usted trabaja tome conocimiento de las funciones y atribuciones al cargo que ocupa.				
8	El Órgano de control institucional de la entidad realiza sus funciones de control en el área donde usted labora.				
	Evaluación de riesgos	1	2	3	4
9	Se tiene un plan de la administración en el área donde usted trabaja en forma continua para la identificación de riesgos.				
10	Existe un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja.				
11	Dónde usted trabaja existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área.				
12	Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja.				

	Actividades de Control	1	2	3	4
13	Existen procedimientos de autorización y aprobación cuando se realizan actividades en el área donde usted trabaja.				
14	Existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja.				
15	Se efectúan evaluaciones de costo-beneficio, antes de establecer o implementar algún tipo de control en el área donde usted trabaja.				
16	Existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde usted trabaja.				
17	Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja.				
18	Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que labora en el área donde usted trabaja.				
19	Existen mecanismos internos para rendir cuenta de los actos y de la gestión de que se realiza en el área donde usted trabaja.				
20	Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas que brindan, son asumidas por el personal del área donde usted trabaja en forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia.				
21	Se cuenta con controles establecidos por la tecnología de información y comunicación – TIC en el área donde usted trabaja para la buena atención.				
22	Existe normativa interna, donde se tenga establecido los procedimientos de adquisiciones para la entidad donde usted trabaja.				
	Información y Comunicación	1	2	3	4
23	El personal del área donde usted trabaja diseña un sistema de información para cada uno de los niveles de las organizaciones en forma, confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones de la institución.				
24	El personal del área donde usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo.				
25	Usted considera que la información que brinda el área donde usted labora es fundamental para la toma de decisiones como parte de la administración de la entidad.				
26	Los sistemas de información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la institución.				
27	Se realiza la evaluación del área donde usted trabaja, luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema.				

28	Es importante el mantenimiento de archivos en el área donde usted trabaja, para poner de manifiesto en la necesidad de contar con evidencia sobre el manejo, y para una adecuada rendición de cuentas.				
29	La comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades del área donde usted trabaja.				
30	La comunicación externa que se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios del encargado al área donde usted trabaja pueden revelar la existencia de deficiencias de control.				
31	La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, del personal del área donde usted trabaja.				
	Supervisión y Monitoreo	1	2	3	4
32	En la institución dónde usted trabaja se da a conocer, lo que es prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas.				
33	Se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja.				
34	Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del área donde usted trabaja.				

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Anexo 3: Validación del Instrumento de la variable Control interno por juicio de expertos



Juliaca, 24 de noviembre del 2018

CARTA N° 003-2018.

Señor: C.P.C. Alan Adán Apaza Mamani

De mi mayor consideración:

Presente:

De mi mayor consideración por medio de la presente nos dirigimos a usted, con la finalidad de saludarlo y a la vez comunicarle que las suscritas están realizando un trabajo de investigación titulado: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA EMBID S.A.C. DEL DISTRITO DE JULIACA, 2018, el cual ha sido aprobado y autorizado su inscripción correspondiente.

Por tal motivo, solicito respetuosamente su valiosa opinión o juicio de experto en relación al instrumento de investigación; el mismo que se aplicará al trabajo de investigación antes mencionado. Para mayor información adjunto la Matriz de Consistencia, cuadro de operacionalización de variables, formato de opinión de expertos para ser llenado el instrumento de investigación (encuesta).

Agradeciendo por anticipado la atención prestada a la presente, se despide de Usted.

Atentamente.

Bach. Janeth Saire Leon

Bach. Karen Fiorela Apaza Machaca



DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres del informante: Janeth Saire Leon y Karen Fiorela Apaza Machaca

1.2. Cargo e institución donde labora:

Nombre del instrumento o motivo de evaluación: Encuesta sobre EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA EMBID S.A.C. DEL DISTRITO DE JULIACA, 2018.

1.3. Autores del instrumento: Janeth Saire Leon y Karen Fiorela Apaza Machaca
Bachilleres en: Contabilidad y Gestión Tributaria

N°	DIMENSIONES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			1 - 20	21 - 40	41- 60	61-80	81-100
1	Imaginación	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
2	Creatividad	Está expresado en conductas observables.					✓
3	Concentración	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				✓	
4	Expresión	Existe una organización lógica entre (variables e indicadores)					✓
5	Planificación	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
6	Textualización	Adecuado para valorar aspectos sobre el Control Interno					✓
7	Revisión-corrección	Consistencia entre la formulación del problemas y objetivos				✓	
9	Edición	Entre los índices indicadores y las dimensiones					✓



II. OPINION DE APLICABILIDAD:

... El Instrumento es muy fiable para

... la Ejecución de la Investigación

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

IV. LUGAR Y FECHA:

... Juliaca, 24 de Noviembre del 2018

DNI N.º 45728718

Teléfono N.º 955902292



ALVARADO APAZA MAMANI
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
MAT. N° 3917

Firma del Experto

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Control Interno

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple con el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

4. ¿Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar? ... Ninguno

7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar? ... Ninguno

Fecha (d/m/a): 24-11-2018 Firma: ALAN ADÁN APAZA MAMANI
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
M.C. N° 3817

Validado por: CPC. Alan Adán Apaza Mamani Grado Académico:

Institución: Ciudad/País:

(A continuación, se adjunta el Instrumento de Recolección de Datos)



Juliaca, 23 de noviembre del 2018

CARTA N° 002-2018.

Señor (a): M.Sc. Elizabeth Gordillo Montalvo

De mi mayor consideración:

Presente:

De mi mayor consideración por medio de la presente nos dirigimos a usted, con la finalidad de saludarlo y a la vez comunicarle que las suscritas están realizando un trabajo de investigación titulado: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA EMBID S.A.C. DEL DISTRITO DE JULIACA, 2018, el cual ha sido aprobado y autorizado su inscripción correspondiente.

Por tal motivo, solicito respetuosamente su valiosa opinión o juicio de experto en relación al instrumento de investigación; el mismo que se aplicará al trabajo de investigación antes mencionado. Para mayor información adjunto la Matriz de Consistencia, cuadro de operacionalización de variables, formato de opinión de expertos para ser llenado el instrumento de investigación (encuesta).

Agradeciendo por anticipado la atención prestada a la presente, se despide de Usted.

Atentamente.

Bach. Janeth Saire Leon

Bach. Karen Fiorela Apaza Machaca



DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: Janeth Saire Leon y Karen Fiorela Apaza Machaca
- 1.2. Cargo e institución donde labora:
Nombre del instrumento o motivo de evaluación: Encuesta sobre EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA EMBID S.A.C. DEL DISTRITO DE JULIACA, 2018.
- 1.3. Autores del instrumento: Janeth Saire Leon y Karen Fiorela Apaza Machaca
Bachilleres en: Contabilidad y Gestión Tributaria

N°	DIMENSIONES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			1 - 20	21 - 40	41- 60	61-80	81-100
1	Imaginación	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2	Creatividad	Está expresado en conductas observables.					X
3	Concentración	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	Expresión	Existe una organización lógica entre (variables e indicadores)					X
5	Planificación	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6	Textualización	Adecuado para valorar aspectos sobre el Control Interno					X
7	Revisión-corrección	Consistencia entre la formulación del problemas y objetivos					X
9	Edición	Entre los índices indicadores y las dimensiones					X



II. OPINION DE APLICABILIDAD:

El presente instrumento califica para la.....

investigación correspondiente.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

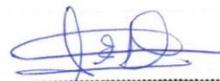
92%

IV. LUGAR Y FECHA:

Juliana, 22 de noviembre del 2018.....

DNI N.º 45350860.....

Teléfono N.º 981138416.....


M.Sc. Elizabeth Gordillo Montalvo
CNP. 2128

Firma del Experto

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Control Interno

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple con el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

4. ¿Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar? ..Ninguno.....

7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar? ..Ninguno.....

Fecha (d/m/a): 23-11-2018 Firma: 

Validado por: M.Sc. Elizabeth Gordillo Montalvo Grado Académico: M.Sc. Elizabeth Gordillo Montalvo CMP, 212P

Institución: Ciudad/País:

(A continuación, se adjunta el Instrumento de Recolección de Datos)



Juliaca, 22 de noviembre del 2018

CARTA N° 001-2018.

Señor: C.P.C.C. Wilfredo Aguilar Pinto

De mi mayor consideración:

Presente:

De mi mayor consideración por medio de la presente nos dirigimos a usted, con la finalidad de saludarlo y a la vez comunicarle que las suscritas están realizando un trabajo de investigación titulado: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA EMBID S.A.C. DEL DISTRITO DE JULIACA, 2018, el cual ha sido aprobado y autorizado su inscripción correspondiente.

Por tal motivo, solicito respetuosamente su valiosa opinión o juicio de experto en relación al instrumento de investigación; el mismo que se aplicará al trabajo de investigación antes mencionado. Para mayor información adjunto la Matriz de Consistencia, cuadro de operacionalización de variables, formato de opinión de expertos para ser llenado el instrumento de investigación (encuesta).

Agradeciendo por anticipado la atención prestada a la presente, se despide de Usted.

Atentamente.

.....
Bach. Janeth Saire Leon

.....
Bach. Karen Fiorela Apaza Machaca



DISEÑO DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres del informante: Janeth Saire Leon y Karen Fiorela Apaza Machaca

1.2. Cargo e institución donde labora:

Nombre del instrumento o motivo de evaluación: Encuesta sobre EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA EMBID S.A.C. DEL DISTRITO DE JULIACA, 2018.

1.3. Autores del instrumento: Janeth Saire Leon y Karen Fiorela Apaza Machaca

Bachilleres en: Contabilidad y Gestión Tributaria

Nº	DIMENSIONES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			1 - 20	21 - 40	41- 60	61-80	81-100
1	Imaginación	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
2	Creatividad	Está expresado en conductas observables.					✓
3	Concentración	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				✓	
4	Expresión	Existe una organización lógica entre (variables e indicadores)					✓
5	Planificación	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6	Textualización	Adecuado para valorar aspectos sobre el Control Interno				✓	
7	Revisión-corrección	Consistencia entre la formulación del problemas y objetivos					✓
9	Edición	Entre los índices indicadores y las dimensiones					✓



II. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento de Investigación
es fiable para su aplicación

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

94%

IV. LUGAR Y FECHA:

Sullista 22 de noviembre del 2018

DNI N.º *43710636*

Teléfono N.º *950146026*

W. Aguil.
**WILFREDO AGUILAR PINTO**
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO CERTIFICADO
C.P.C.C. MAT. N.º 6143
REG. N.º 00167
AREQUIPA

Firma del Experto

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Control Interno

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple con el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

4. ¿Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar? *Ninguno*

7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar? *Ninguno*

Fecha (d/m/a): *22-11-2018*

Validado por: *CECC, Wilfredo Aguilar Pinto*



Grado Académico:

Institución: Ciudad/País:

(A continuación, se adjunta el Instrumento de Recolección de Datos)

Anexo 4: Carta de Autorización de la Empresa



Una Institución Adventista

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Villa Chullunquiani, 10 de diciembre de 2018

Señor

Efrain Vasquez Teves

Gerente General de la empresa distribuidora EMBID S.A.C.

Presente.-

De mi especial consideración:

Es un placer dirigirme a usted con un saludo cordial a nombre de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Empresariales, deseándole muchos éxitos en su vida profesional y personal.

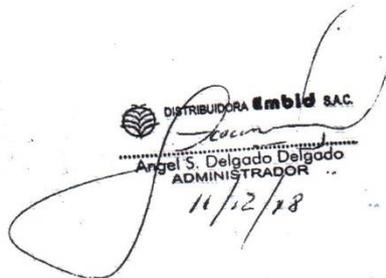
Permítame presentar a las Bachilleres Saire Leon Janeth con DNI: 72115240 y Apaza Machaca Karen Fiorela con DNI: 48399930, quienes son EGRESADAS de la E.P. de Contabilidad de la Facultad Ciencias Empresariales, las mismas desean obtener información y datos en la empresa que tiene a su cargo prestigiosamente, a fin de complementar la formación recibida en nuestra Institución, ya que las mencionadas, están en proceso de titulación.

Quedo muy agradecido por su gentil atención y por su apoyo desinteresado en la formación de nuestros egresados.

Atentamente,



Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara
Coordinadora de la E.P. Contabilidad – FJ



Angel S. Delgado Delgado
ADMINISTRADOR
11/12/18