

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**AUDITORÍA INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE
CONTROL LOGÍSTICO DE LA EMPRESA BUTTERFLY
CORPORATION SAC, 2020**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

LUZ ESTRELLA PAITAN CHANCA

ORCID: 0000-0002-0956-2048

ASESOR:

Dr. FRANCISCO CELSO VILLANUEVA CHÁVEZ

ORCID: 0000-0003-4686-8721

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Tributación y Auditoría

LIMA, PERÚ

2021

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mi familia, quienes me apoyan en cada decisión y meta trazada, asimismo a nuestros amigos y docentes profesores quienes nos motivan en la culminación de la presente tesis.

Agradecimientos

Agradecer a Dios, por permitirnos tener y disfrutar de nuestra familia, y extender nuestro reconocimiento de gratitud gracias a todas las personas que influyen de alguna forma en el término del proyecto de tesis, así como también gracias a cada una de las autoridades académicas y administrativas de nuestra institución superior. A cada uno de ustedes quienes nos alientan a llegar a cumplir con nuestros objetivos de lograr ser profesional.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar de qué forma la auditoría interna incide en la gestión del control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020. Asimismo, se planteó la hipótesis general, la auditoría interna incide significativamente en la gestión del control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020. La metodología implicó un enfoque cuantitativo, debido que el conjunto de características que presentan son ideales para la recolección y procesamiento de datos, asimismo conto de un tipo de investigación básica, de nivel transaccional y correlacional, del mismo modo el diseño fue no experimental, por lo que la percepción conductual de las variables es innata. La técnica empleada fue la encuesta, acompañado del instrumento de recolección de datos, un cuestionario estructurado de 36 preguntas con alternativas tipo Likert, para que la muestra correspondida de 30 colaboradores, quienes son parte de la corporación, logre responder de manera objetiva. El resultado mostró que una cantidad significativa de la población que se tomó, estuvo de acuerdo con que la auditoría interna debería enfocarse en supervisar y gestionar la contabilidad que lleva la empresa, de igual modo proporcionar un nivel de calidad al control logístico, por otro lado, un menor pero importante porcentaje de la población estuvo de acuerdo con la mejora de gestión de pedidos con el fin de incrementar los bienes en la empresa. La conclusión principal mostró que la auditoría interna incide significativamente en la gestión del control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020, puesto que la correlación Spearman obtenida es de $r= 0.740$.

Palabras Claves: Auditoría interna, control logístico, gestión, metodologías.

Abstract

The general objective of this research was to determine how internal audit affects the logistics control management of the company Butterfly Corporation SAC, 2020. Likewise, the general hypothesis was raised: internal audit has a significant impact on the management of the logistics control of Butterfly Corporation SAC, 2020. The methodology implied a quantitative approach, due to the fact that the set of characteristics presented are ideal for data collection and processing, it also included a type of basic research, transactional and correlational level, likewise the design was non-experimental, so the behavioral perception of the variables are innate. The technique used was the survey, together with the data collection instrument, a structured questionnaire of 36 questions with Likert-type alternatives, so that the corresponding sample of 30 collaborators, who are part of the corporation, could answer objectively. The result showed that a significant amount of the population agreed that the internal audit should focus on supervising and managing the company's accounting, as well as providing a certain level of quality. On the other hand, with respect to logistic control, a smaller but important amount of the population agreed that the improvement of order management in order to increase the goods in that sector. The main conclusion showed that the internal audit has a significant impact on the management of the logistics control of the company Butterfly Corporation SAC, 2020, since the Spearman correlation obtained is $r= 0.740$.

Keywords: Internal audit, logistics control, management, methodologies.

Tabla de contenidos

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA | v |
| Agradecimientos | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract | viii |
| Tabla de contenidos..... | ix |
| LISTA DE TABLAS..... | xii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 2 |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática | 2 |
| 1.2 Planteamiento del problema | 4 |
| 1.2.1. Problema general..... | 4 |
| 1.2.2. Problemas específicos..... | 4 |
| 1.3.1. Objetivo general..... | 5 |
| 1.3.1. Objetivos específicos..... | 5 |
| 1.3 Justificación e importancia de la investigación | 5 |
| 1.4 Limitaciones de la investigación | 6 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 7 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación | 7 |
| 2.1.1. Internacionales..... | 7 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.2. Nacionales. | 8 |
| 2.2 Bases teóricas | 10 |
| 2.2.1. Bases teóricas sobre la auditoria interna..... | 10 |
| 2.2.2. Bases teóricas sobre el control logístico..... | 17 |
| 2.3 Definición de términos básicos | 27 |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO | 29 |
| 3.1 Enfoque de la investigación | 29 |
| 3.2 Variables..... | 29 |
| 3.3 Hipótesis..... | 31 |
| 3.4 Tipo de investigación | 32 |
| 3.5 Diseño de la investigación..... | 32 |
| 3.6 Población y Muestra..... | 32 |
| 3.6.1. Población..... | 32 |
| 3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 33 |
| 3.7.1. Técnica | 33 |
| 3.7.2. Instrumento de recolección de datos. | 33 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS | 35 |
| 4.1. Análisis de los resultados | 35 |
| 4.1.1 Distribución de frecuencia. | 35 |
| 4.1.2. Correlación. | 77 |
| 4.3 Discusión | 81 |
| CONCLUSIONES | 84 |

| | |
|--|-----|
| RECOMENDACIONES | 85 |
| REFERENCIAS | 87 |
| Anexo N° 01: Matriz de consistência..... | 101 |
| Anexo N° 02: Instrumento de la investigación | 80 |
| Anexo N° 03: Instrumento de la investigación | 82 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Operacionalización de variables | 30 |
| Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad del instrumento..... | 34 |
| Tabla 3: Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos | 34 |
| Tabla 4..... | 35 |
| Tabla 5..... | 36 |
| Tabla 6..... | 37 |
| Tabla 7..... | 38 |
| Tabla 8..... | 39 |
| Tabla 9..... | 40 |
| Tabla 10..... | 41 |
| Tabla 11..... | 42 |
| Tabla 12..... | 43 |
| Tabla 13..... | 44 |
| Tabla 14..... | 45 |
| Tabla 15..... | 46 |
| Tabla 16..... | 47 |
| Tabla 17..... | 48 |
| Tabla 18..... | 49 |
| Tabla 19..... | 50 |
| Tabla 20..... | 51 |
| Tabla 21..... | 52 |
| Tabla 22..... | 53 |
| Tabla 23..... | 54 |
| Tabla 24..... | 55 |

| | |
|---------------|----|
| Tabla 25..... | 56 |
| Tabla 26..... | 57 |
| Tabla 27..... | 58 |
| Tabla 28..... | 59 |
| Tabla 29..... | 60 |
| Tabla 30..... | 61 |
| Tabla 31..... | 62 |
| Tabla 32..... | 63 |
| Tabla 33..... | 64 |
| Tabla 34..... | 65 |
| Tabla 35..... | 66 |
| Tabla 36..... | 67 |
| Tabla 37..... | 68 |
| Tabla 38..... | 69 |
| Tabla 39..... | 70 |
| Tabla 40..... | 71 |
| Tabla 41..... | 72 |
| Tabla 42..... | 73 |
| Tabla 43..... | 74 |
| Tabla 44..... | 75 |
| Tabla 45..... | 76 |
| Tabla 46..... | 77 |
| Tabla 47..... | 78 |
| Tabla 48..... | 79 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|-----------------------------------|----|
| Figura 1: Figura de barras | 35 |
| Figura 2: Figura de barras | 36 |
| Figura 3: Figura de barras | 37 |
| Figura 4: Figura de barras | 38 |
| Figura 5: Figura de barras | 39 |
| Figura 6: Figura de barras | 40 |
| Figura 7: Figura de barra | 41 |
| Figura 8: Figura de barra | 42 |
| Figura 9: Figura de barra | 43 |
| Figura 10: Figura de barras | 44 |
| Figura 11: Figura de barras | 45 |
| Figura 12: Figura de barra | 46 |
| Figura 13: Figura de barras | 47 |
| Figura 14: Figura de barras | 48 |
| Figura 15: Figura de barras | 49 |
| Figura 16: Figura de barras | 50 |
| Figura 17: Figura de barras | 51 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| Figura 18: Figura de barras | 52 |
| Figura 19: Figura de barra..... | 53 |
| Figura 20: Figura de barra..... | 54 |
| Figura 21: Figura de barra..... | 55 |
| Figura 22: Figura de barra..... | 56 |
| Figura 23: Figura de barra..... | 57 |
| Figura 24: Figura de barra..... | 58 |
| Figura 25: Figura de barra..... | 59 |
| Figura 26: Figura de barra..... | 60 |
| Figura 27: Figura de barras | 61 |
| Figura 28: Figura de barras | 62 |
| Figura 29: Figura de barras | 63 |
| Figura 30: Figura de barras | 64 |
| Figura 31: Figura de barras | 65 |
| Figura 32: Figura de barras | 66 |
| Figura 33: Figura de barras | 67 |
| Figura 34: Figura de barras | 68 |
| Figura 35: Figura de barras | 69 |
| Figura 36: Figura de barras | 70 |
| Figura 37: Figura de barras | 71 |
| Figura 38: Figura de barras | 72 |
| Figura 39:Figura de barras | 73 |
| Figura 40: Figura de barras | 74 |
| Figura 41: Figura de barras | 75 |
| Figura 42: Figura de barras | 76 |

INTRODUCCIÓN

La presente tesis tiene como objetivo principal determinar la incidencia de la auditoría interna en la gestión del control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020. Compañía dedicada a importar y distribuir productos para el cuidado de la piel, el cabello y barba. Asimismo, ofrece productos de primera calidad, en la cual son líderes a nivel nacional.

De esta manera, en el primer capítulo se abordó los aspectos que comprenden planteamiento del problema, objetivos, importancia, la descripción de la realidad problemática, justificación y limitaciones de investigación.

En el segundo capítulo se estipulo los apartados correspondientes al marco teórico, tales como antecedentes (nacionales e internacionales), las bases teóricas que se estimen pertinentes por cada variable y la definición de los términos básicos de la tesis.

En el tercer capítulo se desarrolló el marco metodológico, incluyendo aspectos como el nivel, diseño, enfoque y tipo de investigación, el planteamiento de las hipótesis, además de la correlativa operacionalización de variables.

En el cuarto capítulo se abordó los parámetros concernientes a los resultados, para lo cual se acudirán a las técnicas del SPSS y la correlación de Spearman, conjuntamente con su respectiva discusión, la cual permitirá evidenciar un panorama con mayor expansión a nivel de resultados evidenciados por múltiples autores, comparando con los productos adquiridos en la presente indagación.

Por último, la reafirmación o negación de las hipótesis se vio reflejada en las conclusiones, además de plantear algunas recomendaciones que se estimen pertinente hacia el futuro. De la misma manera, se incluirán los anexos como la matriz de consistencia y el instrumento aplicado de investigación.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática

Durante el curso del fenómeno pandémico, se han presentado situaciones que han generado menoscabos, perjuicios, fallos en diversos sectores de la comunidad, tales como el económico, político, comercial, social, u otros. En efecto, uno de los ámbitos de mayor afectación ha sido el empresarial, producto de que el acaecimiento de la pandemia le ha generado problemas de liquidez, dificultades para preservar sus vínculos contractuales, desperfectos para un adecuado proceso del control logístico.

En ese sentido, un importante reto por solventar, en el marco del Covid-19, son el desarrollo de programas que permitan colaborar con la restauración progresiva de las actividades de una empresa, ya que, como sabemos, las mismas disponen de una importante incidencia en la economía peruana.

No obstante, ello si bien el universo de tales programas se orienta a la solución de dificultades a corto plazo, se hace necesario la construcción de políticas, por parte de la propia empresa, que le faculten recuperar capacidad competitiva, tanto en el marco del Covid-19 como para avistar y prevenir las posibles consecuencias que pudiera manifestar un eventual nuevo fenómeno pandémico.

Por tanto, la auditoría interna precisa los resultados que recibe en apoyo a la gestión, y que esta le permite entender la actualidad de la empresa, usando como medio actividades de planificación, gestión, mejora y medición, tenido como finalidad realizar los objetivos establecidos.

En el mundo existen herramientas que permiten auditar los procesos logísticos a partir de buenas prácticas, la mayoría se desarrollan por empresas para su uso exclusivo o fiscalizadas por entidades de control centradas en la protección al consumidor.

Tenemos como necesidad supervisar la gestión logística y tener opciones para realizar esta evaluación de manera eficiente. Para continuar con ello se procedió a repasar la problemática práctica de la gestión de control logístico y se señalaron las propuestas ofrecidas por diversos autores, arrojando como conclusión la propuesta de desarrollar una herramienta que permita evaluar la gestión de inventarios a partir de referenciales, las cuales pueden ser estrategias o actividades de carácter obligatorio en el debido proceso.

Para tal efecto, es por ello mi preocupación en dejar por sentado a través de este presente estudio que una buena auditoría repercute en la gestión del control logístico de una empresa, en este caso estoy tomando como caso práctico la empresa Butterfly Corporation SAC. Teniendo en consideración que se debe mejorar algunos hechos, ya que el problema siempre persiste en esta área específica, no solo en la implementación de la misma, en la distribución, adquisición de mercadería, el control de lo que se tiene en stock, etc.

Otro de los problemas es las políticas al seleccionar los proveedores, algunas veces se improvisan la adquisición de algunas marcas, sin previo estudio de mercado de la misma. Sin dejar de mencionar que a veces se hacen pedidos en última instancia, ocasionando excesos, errores en la compra y en muchas ocasiones la llegada de la mercadería demora demasiado lo que ocasiona el quedarnos sin stock por un tiempo, y por consiguiente no se pueden atender los pedidos pendientes, ocasionando una incomodidad en los clientes, los reportes de stock no son confiables ya que no hay un orden para realizar los pedidos correctamente.

Además de ello la merma ha crecido debido a la falta de control de las fechas de vencimiento de los productos, ocasionando pérdidas a la empresa.

Por todas estas razones, la presente investigación pretende resolver la disyuntiva sobre la importancia de la auditoría interna para corregir estos errores y errores futuros, replanteando aquellos problemas que genera en algunos casos no atender a los clientes a tiempo sus pedidos, tener compras de productos en volumen y por exceso, y a consecuencia de ello generar pérdidas económicas que no benefician en nada a la empresa, sobre todo en esta época de pandemia, como es el Covid-19, en el país.

De ahí, que concentraremos el enfoque de investigación en la pregunta ¿De qué forma la auditoría interna incide en la gestión del control logístico de la empresa Butterfly Corporation, en el año 2020?, siendo que la misma será absuelta en el transcurso de la presente investigación.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1. Problema general.

- ¿De qué forma la auditoría interna incide en la gestión del control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿De qué forma el mapa de riesgos incide en el control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020?
- ¿De qué forma la información y estandarización de procedimientos incide en el control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

- Determinar de qué forma la auditoría interna incide en la gestión del control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020.

1.3.1.1. Objetivos específicos

- Determinar de qué forma el mapa de riesgos incide en el control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020.
- Determinar de qué forma la información y estandarización de procedimientos incide en el control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020.

1.3 Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación se justificó en la necesidad de demostrar, de manera científica la problemática planteada de determinar de qué forma la auditoría interna incide en la gestión del control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020.

Justificación teórica es un tema con alto grado de importancia, ya que el crecimiento de la empresa hace que sea una labor complicada el mantener controlado operaciones directamente por la dirección, es así como la auditoría interna resulta un instrumento útil para la dirección en el desarrollo de sus actividades designadas y responsabilidades. Asimismo, la auditoría interna tiene como función proporcionar análisis

y objetivos, evaluaciones, recomendaciones y cualquier tipo de comentarios que se pueda obtener sobre las operaciones examinadas.

Justificación práctica, según el enfoque establecido, la investigación busca identificar métodos que ayuden a resolver problemas de procesos operativos, buscando potenciarlos y optimizarlos, relacionándolos con la gestión comercial de comprar y venta, obteniendo así estrategias para fortalecer su actividad comercial optimizando el control, logrando eficiencia y eficacia en las operaciones realizadas por la empresa mencionada. Así mismo se busca optimizar las gestiones y conseguir la elaboración de informes finales, a través procedimientos donde se apliquen los instrumentos de auditoría interna.

1.4 Limitaciones de la investigación

Entre las limitaciones para el desarrollo del presente trabajo de investigación es la aplicación del instrumento debido al tema de época de pandemia, por el Covid-19 lo que genera no poder reunirse o por lo menos aplicar la encuesta presencialmente, para el respectivo trabajo.

Otra de las limitaciones ha sido la escasa colaboración y apoyo por parte de los miembros que integran el equipo escogido para ser la muestra, de la respectiva aplicación del instrumento en forma virtual.

Otra limitación que se ha tenido ha sido el hecho de desarrollar una investigación durante una época de pandemia, por el Covid-19 lo que ha generado que varios trabajadores se demoren en resolver a pesar de entregarles con anticipación.

Por lo tanto, se evitó reunirse de manera presencial y constantemente con los asesores o profesionales acerca del tema planteado en el trabajo es por ello, que se ha venido trabajando con el asesor asignado, a través de las diversas sesiones de zoom. Para tales efectos se llevará a cabo la ejecución de la encuesta vía correo electrónico.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales.

Contreras & Galvis (2015) en su tesis titulada “Propuesta para el dicho del sistema logístico en la empresa A.B. confort LTDA” señala que tuvo como objetivo el diseño de un sistema logístico cuya finalidad sea aumentar el nivel de satisfacción en el servicio al cliente, la productividad y la competencia en el mercado de la empresa A.B. CONFORT LTDA. La metodología empleada fue una investigación de tipo mixta, fue un método comparativo y una técnica de estudio de casos. La conclusión principal fue que el estudio que se realizó a los inventarios y planteamiento de la administración es considerado únicamente para los materiales considerado clase A, y en ellas se realizó la descripción de la metodología, exclusivamente para la referencia Pareto. En la aplicación del modelo se abordó en poder concretar el estudio correctamente de los diversos modelos de los ítems que se realizó en la compañía.

Cortez & Solís (2016) en su tesis titulada “Diseño de un Departamento de Auditoria Interna para la Empresa Servicesmart S.A” precisa que tuvo como objetivo crear un departamento de auditoría interna, siendo esta brindada a la empresa “Servicesmart S.A” con la finalidad de mejorar el sistema interno de control y su respectivo desempeño en el área responsable. La metodología empleada fue una investigación cualitativa, un diseño no experimental, correlacional y se hizo uso de la encuesta como medio para la recolección de datos. La conclusión final nos hizo notar las amenazas presentes en el lugar, y también identificar las incidencias beneficiosas, las cuales pueden ser cruciales para la toma de decisiones internas en la organización.

Plaza (2018) en su tesis titulada “La auditoría interna como herramienta de gestión en las empresas públicas de la ciudad de esmeraldas” precisa que tuvo como objetivo evaluar la auditoría interna como un sistema nuevo de gestión en las empresas públicas de la ciudad de Esmeraldas. La metodología empleada fue una investigación mixta, de diseño no experimental, con un nivel descriptivo y la encuesta como herramienta para la organización de información relevante. Como conclusión podemos tener que la auditoría interna es un proceso importante en la búsqueda de eficiencia en el desarrollo de operaciones, identificando puntos que necesiten refuerzo para conseguir fortalecer el control interno y continuar con un debido proceso de corrección de errores.

Quintero & Sotomayor (2018) en su tesis titulada “Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cía. Ltda del Cantón Durán” dispuso como objetivo establecer una propuesta que mejore los procesos logísticos dentro de la empresa Tramacoexpress Cía.Ltda del cantón Durán. La metodología utilizada fue una investigación mixta, un nivel descriptivo, un diseño no experimental y la entrevista como mecanismo de recopilación de información. La conclusión principal fue que los problemas dentro de los procesos logísticos de la empresa son los causantes del malestar en el servicio ofrecido.

2.1.2. Nacionales.

Aroca (2016) en su tesis titulada “La auditoría interna y su incidencia en la gestión de empresa de transportes guzmán s.a. de la ciudad de Trujillo” dispuso como objetivo identificar la incidencia de la auditoria en la gestión de la Empresa de Transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo, en el periodo 2015. La metodología empleada es una investigación mixta, de nivel descriptivo, un diseño no experimental y la entrevista como mecanismo de obtención de

información. La conclusión principal que la estructura utilizada dentro de la empresa de transportes la convierte en una mucho más eficiente y eficaz, permitiendo la integración y coordinación de los integrantes de TGSA, obteniendo como resultados procesos exitosos en los últimos tres (03) últimos periodos.

Barraza (2016) en su tesis titulada “Implementación de la auditoría interna y su incidencia en las mypes del Perú: caso “Galería Guizado” SRL. lima, 2015” dispuso como objetivo indentificar y describir la incidencia de la Auditoría interna en las Mypes del Perú: Caso “Galería Guizado” SRL. Lima, 2015. La metodología empleada fue que una investigación mixta, un diseño no experimental, correlacional y el cuestionario como medio para obtener datos relevantes para el tema tocado. La conclusión principal fue que la empresa “Galería Guizado SRL, no posee una unidad de Auditoría interna, lo que resulta en la fatla de control interno, obteniendo como resultado que las actividades realizadas en la empresa no tengan una supervisión adecuada, lo cual puede ser resultar en un problema a largo plazo.

Cebberos & Urday (2017) en su tesis titulada “La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de puente piedra” estableció como objetivo identificar la influencia de la gestión logística en los niveles de competitividad presente en las pequeñas y medianas empresas del área de construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra. La metodología empleada fue una investigación mixta, un diseño no experimental, un método deductivo y la encuesta como medio para la recopilación de información relevante al tema estudiado. Como conclusión podemos tener que la gestión a nivel logístico que se encuentra presente en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, son los responsables de la competitividad.

Chinet (2018) en su tesis titulada “Influencia de la auditoría contable interna en las finanzas de la empresa Textiles El Rosario S.A. del sector de Gamarra” dispuso como objetivo determinar la influencia de la auditoría contable interna en las finanzas de la empresa Textiles El Rosario S.A. del sector de Gamarra. La metodología empleada fue una investigación mixta, un diseño no experimental, un método deductivo y la encuesta como medio para la recopilación de información relevante al tema estudiado. Como conclusión podemos tener que las auditorías son parte importante en las finanzas que se llevan dentro de la empresa de textiles ubicada en Gamarra, siendo también parte importante de su crecimiento durante un periodo prolongado de tiempo.

Vidal (2017) en su tesis titulada “Auditoría interna y su influencia en la gestión económica y financiera de las empresas industriales en el distrito de Santa Anita, en el año 2016” dispuso como objetivo identificar la influencia de la auditoría en la gestión económica y financiera de las empresas industriales en el distrito de Santa Anita, en el año 2016. La metodología empleada fue una investigación de tipo mixta, fue un método comparativo y una técnica de estudio de casos. Como conclusión podemos tener que los procedimientos de auditorías presentes en la gestión económica son importantes en su desarrollo, mostrando y pudiéndose identificar niveles altos de influencia en las empresas estudiadas.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Bases teóricas sobre la auditoría interna

2.2.1.1.- Auditoría interna

Aplicada por especialistas en sistemas de negocios, las auditorías internas son parte del proceso de evaluación, verificando la organización y su correcto desarrollo, en búsqueda de sistemas eficaces y adecuados (Instituto de Auditores Internos del Perú, 2019).

El Instituto de Auditores Internos considera que es parte importante en la organización interna que pretende la obtención de objetivos, ya que le otorga la posibilidad de establecer herramientas que mejoren los niveles de eficacia y sean efectivos según la información financiera manejada, brindándole protección e integridad (Instituto de Auditores Internos del Perú, 2019).

Por tanto, en el papel de la objetividad de una auditoría interna estudia la seguridad ofrecida, las herramientas informáticas utilizadas y la organización interna, con respecto a la eficacia y eficiencia en el desarrollo de operaciones, y la protección de la información financiera (Instituto de Auditores Internos del Perú, 2019).

2.2.1.2.-El papel de los auditores internos

Basándose en el estudio de riesgos posibles para la empresa, los auditores velan por sistemas eficaces y seguros, manejando las áreas pertinentes y ofreciéndoles estrategias para subsanar errores. También hacen estudios pertinentes en ética y valores dentro de la organización, en la gestión del desempeño y canales de comunicación empresarial, buscando facilitar los procesos internos y ofrecer un buen proceso de gobierno (EY, 2019).

Los auditores deben buscar herramientas o sistemas que ofrezcan oportunidades, para que estas puedan reforzar las deficiencias encontradas, organizando un control interno efectivo donde el comité de auditoría sea liderado por el director ejecutivo, el cual deberá tener su aprobación, de esta manera las actividades desarrolladas tienen una labor directiva importante en la organización y su comité directivo, junto a sus operaciones y perfil de riesgos (EY, 2019 & Instituto de Auditores Internos del Perú, 2020).

La objetividad, habilidades y conocimientos de los auditores internos competentes aportan en el valor de forma significativa a los procesos de control interno, gestión de riesgos y gobierno de la organización. Asimismo, una actividad de auditoría interna eficaz es la que

proporciona aseguramiento a otras partes interesadas, Director Ejecutivo de Auditoría, así como los entes de regulación, empleados, proveedores financieros y accionistas (EY, 2019).

Como principal desarrollo para la profesión de auditoría interna, el IIA (2004), “establece las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y el Código de Ética. A los socios del IIA se les exige adhesión a las Normas y al Código de Ética” (párr. 9). 2.4.1.2. ¿Por qué una organización debe tener auditoría interna? Las auditorías sirven como medio para acercar las gerencias de organizaciones y comité directivo, evaluando el ambiente ético y los niveles de eficacia en las operaciones realizadas, apoyando una red de seguridad en la organización, que asegura el respeto a las reglas, regulaciones y prácticas en los negocios realizados (EY, 2019).

2.2.1.3. Líneas de reporte de una auditoría interna

En la continua búsqueda de transparencia en las acciones, las auditorías deben contribuir realizando una doble línea de reporte. El ejecutivo podrá reportar la asistencia a toda la dirección ejecutiva, así de esta manera se podrán establecer canales de comunicación donde los supervisores de grado más alto puedan realizar seguimientos estratégicos donde impliquen hacer una revisión de los gastos y presentar la rendición de cuentas como obligatoria (Instituto de Auditores Internos del Perú, 2019).

Las auditorías necesitan contar con las herramientas necesarias que les brinden la libertad e independencia para cumplir con sus actividades de manera autónoma, realizando sus labores según su capacidad de gestión, dado que es un apoyo externo del comité de auditoría, considerado estructuralmente como “libre”. Las empresas buscan que las líneas de reporte sigan correctamente las normas internacionales para el ejercicio de la Auditoría Interna, establecidas por la IIA (las Normas) (Instituto de Auditores Internos del Perú, 2019).

La línea de reporte de dirección y obligación encargada de rendir cuentas. Es la principal fuente del marco de autoridad e independencia, ofreciendo al comité de auditoría, consejo directivo y más actividades de gobierno las practicas efectivas, logrando la autoridad de gobierno. Esta comprende: Director General o Chief Executive Officer, aprobando estatutos de auditoría interna, aprobando evaluación de riesgos, planes y presupuestos elaborados por equipos de auditoria. También establecen comunicación por parte del DEA, donde se informan los resultados de actividades de auditoría interna y asuntos diversos, considerados necesarios. Aprueba la colocación o remoción del DEA, determina limitaciones e impedimentos en el marco presupuestario de las capacidades de la auditoría interna, con la finalidad de cumplir con sus necesidades (Instituto de Auditores Internos del Perú, 2019).

2.2.1.4. Ventajas de la auditoría interna

Dentro de estas, se encuentra que brinda ayuda especial a la dirección cuando se evalúan, de forma independiente, los sistemas dentro de la organización y administración Es más fácil tener una evaluación objetiva y global sobre las dificultades que se tiene en la empresa Se le da a la dirección conocimiento sobre las operaciones que se realizan en la empresa, ya que se realiza un trabajo de verificación de los datos contables y financieros. Se puede evitar las actividades monótonas y la inercia dentro del sistema burocrático que siempre se generan dentro de las empresas grandes. Por último, se da una alta protección a todo lo que la empresa represente y tenga (Álvarez, 2016, p.56).

2.2.1.5 Requisitos del trabajo de auditoría interna

Sólo las personas que tengan los conocimientos técnicos y necesarios, junto con la capacitación como auditores podrán efectuar las revisiones. El auditor tiene que tener su actitud mental en la que esté seguro de lo que hace. Cuando se realiza el examen y cuando se prepara el informe,

siempre se debe tener la rigidez profesional. El trabajo debe ser planificado de una manera adecuada, siempre ejerciendo la supervisión hecha por el auditor que tenga mayor experiencia. Se debe tener la suficiente y necesaria información ya sea hecha por inspección o investigación para tener un fundamento del trabajo (Álvarez, 2016, p.56).

2.2.1.6 Planificación

Se debe saber, en primer lugar, cuál es la misión que tiene la auditoría interna. Dicho esto, se necesita saber también que es lo que necesitan los clientes y quiénes son. Por lo cual, es de suma importante instalar un sistema con el que se pueda verificar la calidad de los trabajos e informes que se tenga en auditoría, de igual manera, hacer una medición en los niveles de satisfacción de las personas que la empresa haya atendido. Además, es importante que, en cuanto al suministro de la visión por compartir por parte de la auditoría y sus miembros, es conocido por ser el eje central que pondrá en movimiento todas las capacidades y recursos para tener una mayor efectividad y eficiencia logrando los objetivos. También, la auditoría debe tener como objetivo mejorar los niveles de calidad, los costos, la productividad que se tenga y los plazos establecidos. De esta forma, que se realicen auditorías utilizando de la mejor manera los recursos resulta de vital importancia. De dicha forma, la manera en la que se utilicen los recursos debe ser lo más eficiente posible, teniendo un mejor desarrollo en sus labores. (Álvarez, 2016, p.63).

2.2.1.7 Mapa de Riesgos

El mapa de riesgos, dentro de la auditoría interna, se utiliza como una importante herramienta dentro de la gerencia, para que de dicha forma se puedan identificar los riesgos que cada actividad podría tener, de esta forma afectando los objetivos que se tenía previstos dentro de las entidades públicas o privadas. Esta herramienta es representada mediante un Figura de colores, depende el riesgo que se tenga, tendrá un color y así, los riesgos están siendo cuantificados.

Cada empresa lo puede elaborar como mejor le parezca, lo importante es que esta actúe de una manera oportuna, que se tomen acciones dando el menor indicio de riesgo y, además, también se podría instalar un sistema de alertas tempranas (Montes y Vallejo, 2020).

2.2.1.8 Riesgo de procesos

Los riesgos de procesos son resultados de una ineficiencia por parte de los procesamientos internos que han sido utilizados previamente dentro de la organización, los cuales pueden tener el nombre de indicadores de desempeño, dichos indicadores fueron efectuados de una manera inadecuada. También, se tienen otros aspectos dentro del riesgo de procesos, los cuales serían controles ineficaces y un modelado que fue inexacto, hasta el hecho de cometer alguna violación dentro de la ley (Estupiñán Gaitán, 2015).

2.2.1.9 Cuantificar la probabilidad de riesgos

En la cuantificación de la probabilidad de riesgos, lo más importante es poder producir señales, las cuales nos permitirán dar a conocer los riesgos que se podrían ocasionar dentro de la empresa o entidad que esté llevando a cabo este proceso para que, de dicha forma, se puedan tomar acciones que disminuyan ese porcentaje de riesgo al menor posible; además, la cuantificación de los riesgos se puede aplicar de distintos métodos estadísticos cuantitativos. (Ríos y Estrada, 2018).

2.2.1.10 Medir el daño probable

Para poder medir el daño que se puede ocasionar al momento de hacer el mapa de riesgos, entra en juego un factor importante, el cual es la probabilidad, este medirá qué probabilidad tiene algún riesgo dentro de la empresa para que pueda ocurrir. De misma forma, se medirá la magnitud, este debe estimarse bajo la hipótesis de inexistencia de ninguna clase de atenuante que esté en la compañía (Boronat et al., 2019).

2.2.1.11 Informatización y estandarización de procedimientos

Se observa que para poder realizar una informatización y estandarización de los diversos procedimientos que se pueda encontrar una empresa, estos deben ir controlados por profesionales, los cuales deben tener como requisito la capacidad de gestionar y administrar grandes cantidades de productos de manera organizada; es por ello que la Federación Europea de Asociaciones de Psicólogos desde un principio planteo junto a la Comisión Internacional de Test, que el proceso de estandarización de una empresa debe ser media mediante pruebas las cuales indiquen un excelente nivel de gestión y emplee estrategias efectivas en la empresa (Muñiz, Hernández, & Ponsoda, 2015).

2.2.1.12 Procedimientos estandarizados

El proceso de estandarizar productos en una empresa es un tema muy amplio y usualmente se observa empleándolo en mejorar la organización de ella; en un principio se comenzó por lo estudios de ingenieros industriales, los cuales declararon que si existía una manera eficaz que se podía emplear en las empresas para realizar el trabajo. Además, se señaló los procesos de estandarización es una herramienta la cual favorece en la demanda que se le puede otorgar al usuario, pero el cual consiste en tener una cantidad baja del inventario que se proyectó (Faringa, Saffano, Isalto, & Lantelme, 2019).

2.2.1.13 Evaluación estandarizada

Se reconoce que para realizar un proceso de estandarizar es necesario realizar diversas encuestas a los colaboradores, estas encuestadas deben ser guiadas por un supervisor el cual sepa identificar el proceso o desempeño que emplean en la empresa. Es por ello que desde un principio se determinar la importancia y beneficios que trae un estudio estandarizado en la

empresa, por otro lado, mediante el pasar de los años se identificó que este estudio permite informar y esclarecer la cantidad de desempeño y proactividad que se observa en la empresa (Rivero Remírez, 2019).

2.2.1.14 Seguimiento

Se identifica que, para un correcto manejo del Sistema de Gestión de la calidad de una empresa, esta debe realizar diversos seguimientos diarios por supervisores altamente capacitados, el cual puedan indicar las salidas repentinas, el monto requerido e identificar la calidad de llegada del producto. Además, señala con respecto al seguimiento que esto funciona como una herramienta de supervisión en el ritmo que se elaboran los productos (Lopes Martínez, Padilla Aguiar, Paradela Fournier, & Rodríguez Rivero, 2019).

2.2.2. Bases teóricas sobre el control logístico.

2.2.2.1 Gestión de inventario

Cuando hablamos de gestión de inventarios, hacemos referencia a una sección que toma lugar dentro de la contabilidad y que concierne a la buena gestión idónea de los registros de compra y salida del inventario de la corporación (Miranda, 2020).

Este control que se tiene sobre los inventarios adquiere rol decisivo y estratégico en la gestión de la entidad, producto que las actividades de gestión se vinculan con los puntos de rotación, modelos de re inventariado, métodos de registro y métodos de control. Todo, en aras de alcanzar la eficacia y coordinación administrativa sobre los materiales necesarios para la actividad (Miranda, 2020).

Como es de ver, un registro se vuelve el agrupamiento que los consumidores esperan obtener, es decir, los productos, todo con una finalidad, la cual es alcanzar un beneficio, incluye los aspectos claves corporativos para mantener en funcionamiento la compañía (una muestra de

ello sería, el registro de diversas personas sobre sus pertenencias es necesario a fin de conservar una técnica personalizada de venta al por mayor) (Miranda, 2020).

Si bien el empleo adecuado del inventario provee una serie de beneficios, también es cierto que su mala gestión puede proveer una serie de desperfectos. Ejemplos de ello lo constituyen el robo, el desconocimiento de lo que debe ordenarse, los productos del almacenamiento pueden culminar como residuos, ineficiencia en el fondo empresarial, presencia excesiva de acciones genera escasos lugares de almacenamiento, inocuo tiempo de producción ante una baja de existencias (Miranda, 2020).

Producto de lo anterior, se reitera que una buena gestión del inventario coadyuvará a contrarrestar los efectos negativos de un mal manejo eventual y a optimizar la actividad empresarial sobre el particular. Solo en esta línea, se podrá mantener un balance adecuado en función de las existencias (Westreicher, 2018).

Ahora bien, los aspectos o indicadores de control en los que se afianza la gestión idónea de inventarios y la toma articulada sobre elecciones se dividen en: i) rotación, el cual indica si ha habido alguna actividad en su registro que expresa la cantidad que hay sobre la reiteración en el agotamiento de un registro dentro del lapso de tiempo estimado (usualmente, 365 días es lo que se tiene como alusión), ii) cobertura, que es un indicador de movimiento que expone la vinculación de demandas y existencias sobre la base de un período (generalmente en meses y su cálculo se basa en la demanda anual), iii) servicio, que es un indicador medidor de la capacidad de satisfacción oportuna de la demanda de materiales (en función de renglones de existencia) expresada respecto a eventos exitosos y la totalidad de eventos ocurridos, iv) pureza de inventario, definida como el nivel óptimo de inventariado, sin sobrantes ni excedentes, y acorde a la actividad predefinida de la empresa y v) obsolescencia, concebida como el proceso

inevitable de vetustez del inventariado por inutilización, importante pérdidas en términos contables empresariales (sin movimiento y pérdida de calidad de uso) (Fresneda, 2019).

En lo que se refiere a la importancia de la gestión de inventarios, podemos rescatar los siguientes aspectos: i) faculta el cálculo preciso del coste de producir las mercancías, ii) permite la reducción de costes de mantenimiento del inventario y iii) posibilita el cálculo necesario de producción para cumplir con toda la demanda esperada por los consumidores (Fresneda, 2019).

En lo que respecta a los métodos utilizados en la gestión de inventarios, podemos hacer referencia a los siguientes: i) estrategia de valoración FIFO (PEPS), que consiste que el valor del bien producido se estima tomando en cuenta que los insumos que van siendo utilizados primero son los de mayor antigüedad en el almacén, ii) precio medio ponderado, en donde se calcula un promedio entre el valor de los insumos registrados al inicio y el de aquellos que fueron ingresando mientras se elaboraba el producto final (Fresneda, 2019).

Acerca de los tipos de inventario, podemos clasificarlos según: i) el momento, ii) la forma y iii) de logística (Fresneda, 2019).

2.2.2.2 Gestión de almacenes

Cuando hablamos de gestión de almacenes, hacemos referencia a una tramitación logística el cual abarca el resguardo, depósito y cambio de algún equipo que esté en el depósito e incluso donde se hace la compra, de igual forma la manipulación y estudio sobre todos los datos que se generaron (Logycom, 2020).

Logycom (2020) señala que los objetivos de rentabilidad se pueden traducir en: “i) rapidez de entrega, ii) fiabilidad, iii) reducción de costos, iv) maximización del volumen disponible y v) minimización de las operaciones de manipulación y transporte”.

Logycom (2020) precisa que el procedimiento de gestión de almacenes responde a tres etapas.

i) planificación y organización en la gestión de almacén (todo eso está relacionado con la parte de diseñar lo que se distribuye y almacena, donde se ubica y las distintas formas de almacenes y diversas organizaciones físicas para los almacenes), ii) dirección en la gestión de almacén (está vinculada con donde se reciben los materiales, donde se almacenan y movimiento de estos y iii) control en la gestión de almacén.

Salazar (2019) señala que los provechos que otorga una adecuada administración de todos los lugares que se almacenan, se tienen:

i) aminorar las tareas administrativas, ii) efectividad en la ejecución del resto de los procesos logísticos, iii) optimización de la gestión del nivel de inversión del activo circulante, iv) mejora de la calidad del producto, v) reducción de tiempos de proceso, vi) optimización de costos y vii) aumento de satisfacción del cliente.

Salazar (2019) precisa que, en los objetivos planteados por una mejor administración en los almacenes, se tiene: “i) rapidez de entregas, ii) fiabilidad, iii) reducción de costos, iv) maximización del volumen disponible y v) minimización de las operaciones de manipulación”

Salazar (2019) señala que, sobre las funciones del almacén, se tiene:

- i) recibimiento de materiales, ii) seguimiento de entradas y salidas del almacén, iii) almacenamiento de materiales, iv) mantenimiento de materiales y de almacén, v) despacho de materiales y vi) coordinación del almacén con los departamentos de control de inventarios y contabilidad.

EAE Business School (2018) considera que para un desarrollo pertinente en las actividades sobre la administración de distintos lugares donde se almacenan reseñadas, es menester tener en consideración una serie de principios claves. “A saber: i) La custodia fiel y eficiente de los materiales o productos, ii) el personal de cada almacén debe ser asignado a funciones especializadas, iii) Debe existir un sola puerta, o en todo caso una de entrada y otra de salida, iv) llevar un registro al día de todas las entradas y salidas, v) informar a control de inventarios y contabilidad todos los movimientos del almacén, vi) asignar una identificación a cada producto, vii) la identificación debe estar codificada, viii) cada material o producto se tiene que ubicar según su clasificación e identificación, xi) los inventarios físicos deben hacerse únicamente por un personal ajeno al almacén, x) cualquier operación de entrada o salida del almacén requiriere autorización entre otros”.

EAE Business School (2018) señala que con respecto al mejoramiento de rendimiento del almacén, podemos recurrir a las siguientes técnicas: “i) Hacer uso del espacio disponible a todo su potencial y de manera efectiva, ii) Poner atención a las tareas de colocación en estantes, reabastecimiento y localización, iii) Diseñar flujos de trabajo que minimicen el congestionamiento dentro del almacén y eviten la improductiva interferencia entre los empleados, iv) Asignar los espacios en los estantes en relación con el nivel de rotación, v)

Automatizar procedimientos, vi) Escuchar las propuestas del personal para mejorar las operaciones, vii) Evaluar constantemente las operaciones”.

2.2.2.3 Gestión de distribución al cliente

Cuando se hace referencia a la gestión de distribución al cliente, ello se vincula con el objetivo de trasladar los productos en favor del consumidor sobre la base de costos mínimos, sobre la base de una planificación y control del movimiento de productos y materiales que vienen del establecimiento de fabricación hacia el sitio en donde se consume. Se vincula en la repartición y el lugar donde se entrega (Ceupe, 2018).

Ceupe (2018) señala que este procedimiento sigue una serie de etapas, como sigue a continuación: “i) pedidos entre proveedores al comprar bienes, ii) los bienes se almacenan directamente en sus lugares correspondientes y iii) existencias reales entre diferentes sitios de producción”.

Ceupe (2018) precisa que en lo que se refiere a las funciones de la gestión de distribución hacia el cliente, tenemos: “i) reparto rentable, ii) venta, iii) acumulación, iv) colocación de existencias de productos terminados, v) establecimiento de relaciones económicas para el suministro de bienes y vi) prestación de servicios a los consumidores”.

Ceupe (2018) señala que en lo que respecta a los objetivos de la distribución logística, podemos hacer mención a estos:

- i) proporcionar disponibilidad para expandir el mercado, ii) mejora de la competitividad de bienes y servicios, iii) encontrar nuevos mercados, iv) asegurar la entrega de bienes a su destino, v) mejorar condiciones de entrega, vi) establecer contactos

confiables con los consumidores, vii) control sobre la ejecución de órdenes de compra y viii) mantener el nivel correcto de existencias.

En lo concerniente a las labores de logística para dispensar a nivel macro y microempresarial. Respecto a lo primero, se resuelven tareas como la elección de canales de distribución, la óptima ubicación donde se empieza a distribuir del lugar que disponen junto con la administración del procedimiento de flujo de material. Respecto a lo segundo, se solventan labores como cuando se analizan los papeles que se tuvo en la temporada de ventas anterior, cuando se planifica el procedimiento de implementación y el cómo se organizan para la recepción y procesamiento de algún pedido (Ceupe, 2018).

Un aspecto adicional a tener en cuenta recae en la gestión de canales, lo cual se concibe como una nueva metódica la cual consiste en enlazar más conexiones junto a distintos compradores para tener nuevas oportunidades en el mercado. Determina toda la experiencia de comprar y poseer (MBM, 2013).

MBM (2013) señala que, durante este trámite, se siguen cuatro pasos claves:

- i) comprender los segmentos y las necesidades de los clientes en materia de compra y propiedad, ii) formular nuevos conceptos de canal para captar valor tanto del cliente como del ciclo de vida del producto, iii) realizar pruebas piloto para refinar la economía y el posicionamiento competitivo, iv) extender los conceptos rápidamente por diferentes segmentos y territorios.

2.2.2.4 Gestión de transporte

Cuando hacemos referencia a la gestión del transporte, ello nos vincula a un proceso fundamental en la táctica logística que se hace dentro de la empresa, el cual es parte fundamental para poder integrar a los diversos sectores dentro del procedimiento logístico. La eficacia de la administración de la hilera de suministro está establecida como un factor diferenciador (Aupatrans, 2020).

La administración que hay en el transporte es representado como uno de los factores más relevantes que hay en los gastos logísticos para muchas de las empresas. Los traslados que se hacen de cargas son al menos un tercio (33%) de los gastos totales de todo lo que se tiene que distribuir en lo logístico. La elección correcta sobre alguna táctica de transporte puede funcionar para originar una ventaja competitiva en el servicio (Redacción logística 360, 2018).

Redacción logística 360 (2018) señala que, sobre el proceso a seguir en la definición de estrategias de transporte en logística, identificamos a:

- i) análisis de los flujos de mercancía (situación de las plantas de fabricación y distribución, de los principales puntos de entrega, y condicionantes de las entregas), ii) definición de concursos (estandaricen y ponderen los criterios para seleccionar transportistas), iii) selección de transportistas (implantación de herramientas que faciliten la simulación online en función de destino y cantidad) y iv) previsión y cuadro de facturas (negociación de un modelo con los proveedores)

Líder del emprendimiento (2019) señala que la importancia de la gestión del transporte se enmarca en una serie de aspectos:

- i) el funcionamiento del transporte determina la eficiencia de los artículos que se envían y están en movimiento, ii) el progreso en

las técnicas y los principios de gestión mejora la velocidad de entrega y la calidad del servicio, iii) el transporte forma una parte crucial en la manipulación de la logística

Líder del emprendimiento (2019) precisa que, al mismo tiempo, en lo relativo a la adopción de decisiones para la gestión pertinente del transporte, tenemos a las siguientes:

- i) elección del modo de transporte (terrestre por carretera, terrestre ferroviario, marítimo/fluvial, aéreo y ductos o bien, las posibles combinaciones entre ellos), ii) programación y diseño de rutas (el papel del software se hace fundamental) y iii) elección del vehículo adecuado (una ruta será más eficaz si se realiza con el vehículo más grande posible, es decir, aprovechando su espacio efectivo de carga y su peso máximo admitido).

2.2.2.5 Diseño del proceso logístico

Está hecho por el camino que se tiene que seguir dentro del régimen que se tiene que seguir para obtener un bien o un servicio, desde que sale a la venta hasta que se obtiene, también se encuentran las organizaciones y las personas que hacen alguna intervención en este proceso (Salvador , Parra Guerrero, Lhermie, & Romero, 2008).

La forma que tiene un procedimiento logístico tiene referencia a un canal de la distribución o al circuito que recorre el fabricante, el cual ofrece a sus consumidores todos los bienes o servicios para que estos puedan tenerlos; teniendo en cuenta que, la distribución es necesaria debido a los lugares en donde se encuentran (comercialización/transporte) de los bienes o servicios. La empresa que las produce o la organización que las recoleta son el punto de en

donde inicia la distribución, las personas o entidades que se encuentran entre el producto y el comprador son los tan conocidos intermediarios, gracias a estos canales, la circulación de cualquier producto o servicio llegan a las manos de los clientes. Generalmente, estos canales son organizaciones ajenas a los fabricantes, y están conformados por los directos e indirectos. Canales directos: Normalmente recorren trayectos cortos y obviamente, esto beneficia principalmente a los consumidores ya que los costos se reducen para él porque no hay intermediarios; un productor se beneficia cuando el producto llega a los consumidores mientras que se gastan menos recursos y el cliente se encuentra satisfecho con el servicio o bien que esté adquirió, usualmente, son los servicios los que usan más el canal directo cosa que no pasa con los bienes. Canales indirectos: También conocidos como canales largos, aquí actúan uno o más intermediarios para que el cliente pueda obtener su producto o servicio. Depende mucho el número de intermediarios que haya, para que el canal sea corto o largo, normalmente el costo de estos tiende a ser mayor debido a que los canales largos son utilizados (Quintero y Sotomayor, 2018, p.23).

2.2.2.6 Funciones a desarrollar dentro del área logística

Quintero y Sotomayor (2018) precisan que las principales labores que un operador logístico debe cumplir en una cadena de suministro son:

- Servicios de almacenes: Tienen un mayor valor con menos stock.
- Servicios de transporte: Tienen mejores plazos de entrega, son más rápidos y con fácil acceso a la información.
- Servicios complementarios: Cuentan con etiquetaje, embalaje, merchandising, facturación, cobros y montaje.
- Actividades de

gestión: Organizan las rutas, las gestiones de Aduanas (internacional), un mejor control de calidad, gestión de stocks, administración de los productos caducados. 1. Proceso de información. 2. Asesoría logística (p.26).

2.3 Definición de términos básicos

Control interno: Es un proceso que debe ejecutarse por un directorio, los gerentes y las personas que trabajan ahí, en otras palabras, la compañía entera. Está hecho principalmente para ofrecer seguridad sobre todos los objetivos operacionales que se reportan y para poder cumplir con la entidad (Marsh, 2020).

Gestión de almacenes: Se trata sobre el diseño que se tiene y la ejecución de un orden de procedimiento para poder lograr el almacenamiento de toda la mercancía, de dicha forma se garantizan los siguientes beneficios: Agilización del paso de toda la mercancía por el almacén (Solistica, 2018).

Gestión de distribución al cliente: La logística de distribución está encargada de administrar toda esta área que viene desde el producto terminado hasta que el cliente lo reciba. Básicamente, la logística de distribución realiza el procedimiento que necesita para poder hacer posible que el producto final llegue a manos del consumidor (Economipedia, 2018).

Gestión de inventario: La gestión de inventario está incluida dentro de la parte de costes de contabilidad y está definida como una gestión adecuada del registro, compra y salida de registro en la entidad empresarial (Gestipolis, 2020).

Gestión de transporte: Puede permitir el procedimiento logístico de forma eficaz y rápida, dando respuesta a lo que se necesita ya sea de la propia área logística como de empresas y clientes involucrados (Logistica 360, 2018).

Mapa de riesgos: Un mapa de riesgos está clasificado como una herramienta que se basa en diversos sistemas de información, por lo que se refiere a reconocer los trabajos o procedimientos sujetos a riesgo. También de dicha forma, este mapa de riesgos cuantifica la posibilidad de que dichos eventos puedan ocurrir y puede medir el daño que pueda ocurrir en caso de que dicho riesgo pase (Emprendepyme, 2017).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación

La investigación estuvo acorde a un enfoque cuantitativo, el cual promueve la elaboración de un estudio a base de datos estadísticos y numéricos, con el fin de corroborar tesis, comprobar hipótesis y extender la información en un ambiente científico para una credibilidad fiable (Hernandez et al., 2014).

3.2 Variables

3.2.1. Operacionalización de las variables

3.2.1. Variable independiente (X-1).

- Auditoría interna

3.2.1.1 Dimensiones e indicadores.

- Mapa de Riesgos
 - Riesgo de procesos
 - Cuantificar la probabilidad de riesgos
 - Medir daño probable
 - Información y estandarización de procedimientos
 - Procedimientos estandarizados
 - Evaluación estandarizada
 - Seguimiento

3.2.2. Variable dependiente (Y-2).

- Control logístico

3.2.2.1. Dimensiones e indicadores.

- Gestión de inventario
 - Decisiones de inventario
 - Programación de compras
 - Cobertura del volumen de mercadería requerida
- Gestión de almacenes
 - Número de almacenes
 - Ambientes adecuados
- Gestión de atención y distribución a los clientes
 - Procesamiento de pedidos
 - Número de pedidos atendidos
 - Capacidad de atención del personal
- Gestión de transporte
 - Efectividad y eficiencia
 - Decisiones de transporte
 - Capacidad de unidades

Tabla 1: Operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala |
|----------|---|-----------------|---|-------------|--------|
| | La auditoría interna es aquella llevada a cabo por empleados de una misma negociación y | Mapa de Riesgos | - Riesgo de procesos - Cuantificar la probabilidad de riesgos - Medir el daño | 1,2,3,4,5,6 | ESCALA |

| | | | | | | |
|-------------------|--|--|--|--|-------------------------------|--|
| AUDITORIA INTERNA | dependiendo de la administración de dicha empresa, es un instrumento de control administrativo es la auditoría interna que es la evaluación regular e independiente de las operaciones de contabilidad, financieras y otras (Koontz, H. y Heinz, W. 2015). | Información y estandarización de procedimientos | probable | - Procedimientos estandarizados - Evaluación estandarizada - Seguimiento | 7,8,9,10,11,12 | DE LIKERT Totalmente de acuerdo 1 De acuerdo 2 No de acuerdo, ni en desacuerdo 3 |
| | | Consiste en la ejecución, planificación y control de todas las actividades relacionadas con la obtención, almacenamiento y traslado de materiales. | Gestión de inventario | - Decisiones de inventario - Programación de compras | 21,22,23,24 | En desacuerdo 4 |
| | | Gestión de almacenes | - Numero de almacenes - Ambientes adecuados | 25,26,27,28 | Totalmente en desacuerdo 5 | |
| CONTROL LOGÍSTICO | | Gestión de atención y distribución al cliente | | - Procesamiento de pedidos - Número de pedidos atendidos | 29,30,31,32 | |
| | | Gestión de transporte | | - Efectividad y eficiencia - Decisiones de transporte | 33,34,35,36 | |

3.3 Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general.

- La auditoría interna incide significativamente en la gestión del control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020.

3.3.2. Hipótesis específicas.

- El mapa de riesgos incide significativamente en el control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020.
- La información y estandarización de procedimientos incide significativamente en el control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020

3.4 Tipo de investigación

La investigación tuvo como composición metodológica, adherir un estudio de tipo básica, pues esta se va alineando a la información documentada mediante diversos medios académicos y profesionales, logrando estructurar nuevos detalles encontrados para un tema ya existente (Carrasco, 2007).

El nivel de estudio correspondido que persiguió la investigación fue transaccional correlacional, puesto que se pretendió describir el vínculo en ambas variables, auditoría interna y gestión de control logístico (Hernández et Al., 2014).

3.5 Diseño de la investigación

La investigación estuvo relacionada a un diseño no experimental, esto se debe a la presencia inexistente de manipulación o cierto nivel de modificación sobre las variables, pues la experiencia completa del diseño permite evidenciar la conducta nata de ambas variables en sus ámbitos inherentes (Carrasco, 2007).

3.6 Población y Muestra

3.6.1. Población

La población estuvo conformada por 80 personas integradas por la gerencia, el área administrativa, contable, de facturación, de ventas, de marketing, de educación técnica y logística de la empresa Butterfly Corporation SAC, ubicada en el distrito San Isidro.

3.6.1.1 Criterios de inclusión.

Pertenecer al grupo del personal que labora para la empresa Butterfly Corporation SAC, en el distrito San Isidro.

3.6.1.2. Criterios de exclusión.

En la presente investigación se excluyó a todo el personal que no labora en la empresa Butterfly Corporation SAC.

3.6.2. Muestra

En la presente investigación se consideró solo 30 personas miembros de la empresa Butterfly Corporation SAC, en el distrito de San Isidro.

3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.7.1. Técnica.

Para la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta de opinión mediante la aplicación de un cuestionario electrónico auto administrado por envío vía internet, que consta de 36 preguntas cerradas con alternativas de respuesta son de tipo Likert (Hernández et Al., 2014).

3.7.2. Instrumento de recolección de datos.

3.7.2.1. Análisis de fiabilidad del instrumento

Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad del instrumento

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,940 | 36 |

Posteriormente el análisis de fiabilidad evidenció que el instrumento planteado en la investigación tuvo como resultado 0,940 cómo se puede apreciar en la Tabla 2, y este valor es considerado muy alto por lo que podemos afirmar que el instrumento aplicado que cuenta con 36 preguntas es fiable.

3.7.2.2. Validez del instrumento

El instrumento aplicado en la presente investigación fue validado mediante juicio de expertos.

Tabla 3: Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos

| Experto | Apellidos y nombres | Grado académico | Resultado |
|------------|----------------------------------|-----------------|-----------|
| Experto 01 | Salazar Llerena Silvia Liliana | Doctora | Aplicable |
| Experto 02 | Escudero Vilchez Fernando Emilio | Doctor | Aplicable |

Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

4.1.1 Distribución de frecuencia.

Tabla 4

| Mapa de Riesgos | | | | | |
|-----------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | ALTO | 26 | 86,7 | 86,7 | 86,7 |
| | MEDIO | 4 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

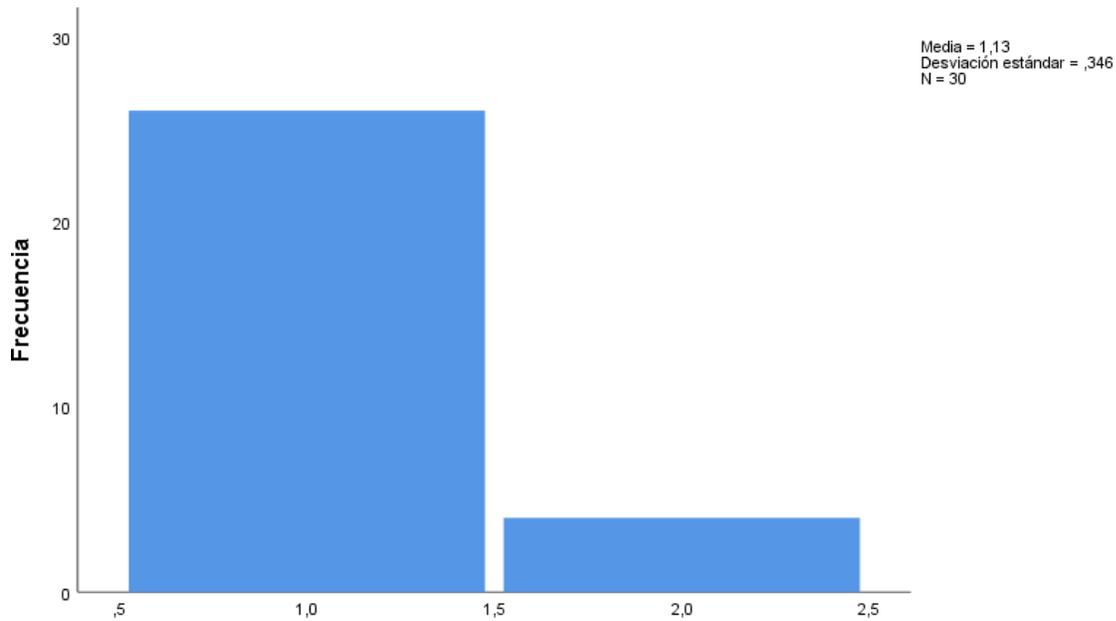


Figura 1: Figura de barras

Como se observa en la tabla 4 y figura 1, del 100% de encuestados, un 86% demostró un nivel alto en con relación al mapa de riesgo en la empresa Butterfly Corporation.

Tabla 5

| Informatización y estandarización de procedimientos | | | | | |
|---|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | ALTO | 21 | 70,0 | 70,0 | 70,0 |
| | MEDIO | 9 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

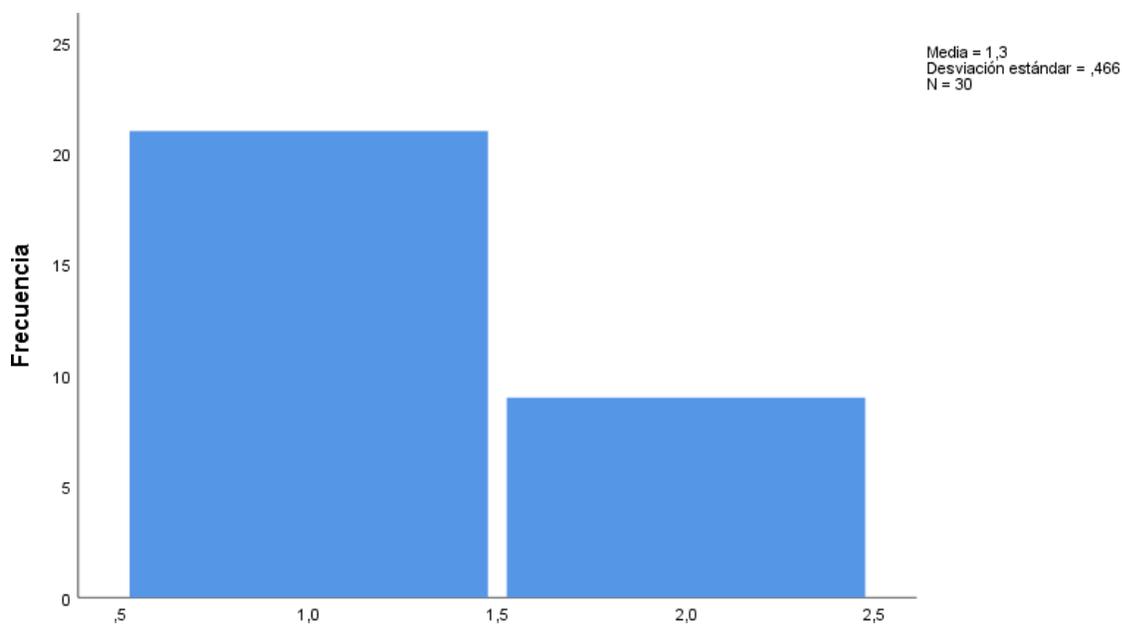


Figura 2: Figura de barras

Como se aprecia en la tabla 5 y figura 2, de 30 encuestados, 21 de ellos señalaron un nivel alto con respecto a la informatización y estandarización de procedimientos dentro de la empresa Butterfly Corporation.

Tabla 6

| Gestión de inventario | | | | |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | ALTO | 18 | 60,0 | 60,0 |
| | MEDIO | 12 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 |

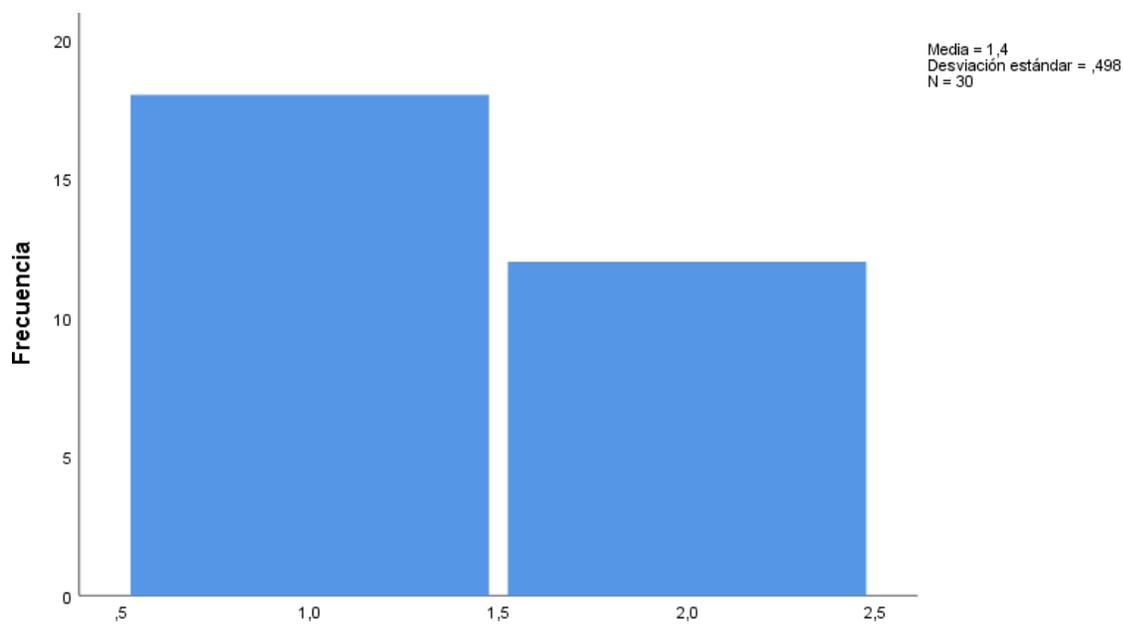


Figura 3: Figura de barras

Como se observa en la tabla 6 y figura 3, del 100% de encuestados, un 60% indico un nivel alto con relación a la gestión de inventario de la empresa Butterfly Corporation.

Tabla 7

| Gestión de almacenes | | | | | |
|----------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | ALTO | 21 | 70,0 | 70,0 | 70,0 |
| | MEDIO | 9 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

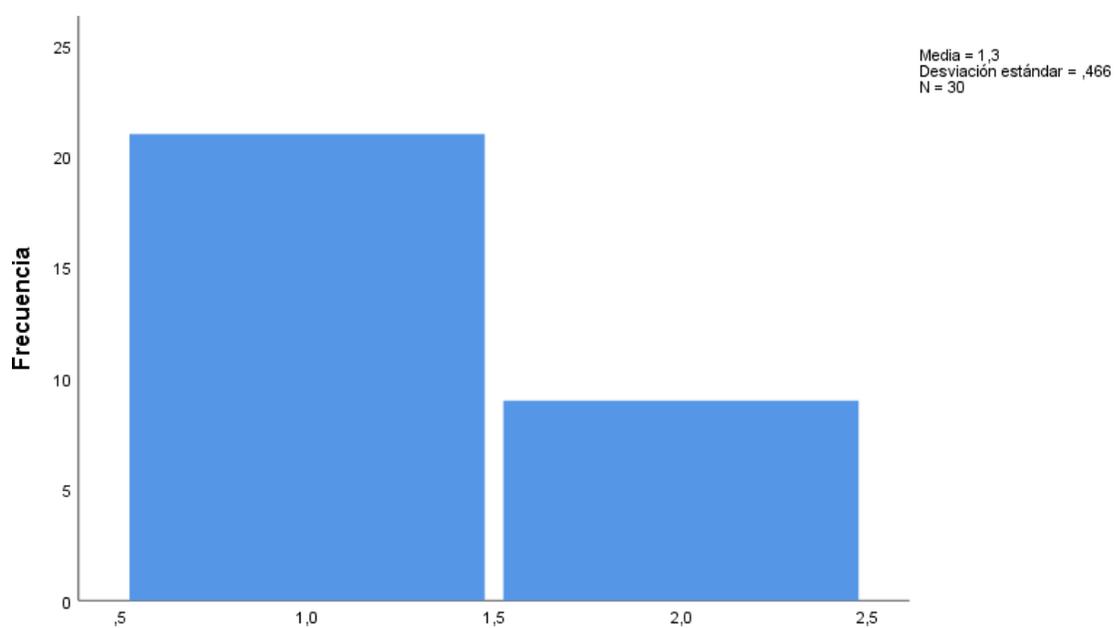


Figura 4: Figura de barras

Como se aprecia en la tabla 7 y figura 4, de 30 encuestados, 21 de ellos señalaron un nivel alto respecto a la gestión de almacenes de la empresa Butterfly Corporation.

Tabla 8

| Gestión de transporte | | | | | |
|-----------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | ALTO | 21 | 70,0 | 70,0 | 70,0 |
| | MEDIO | 9 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

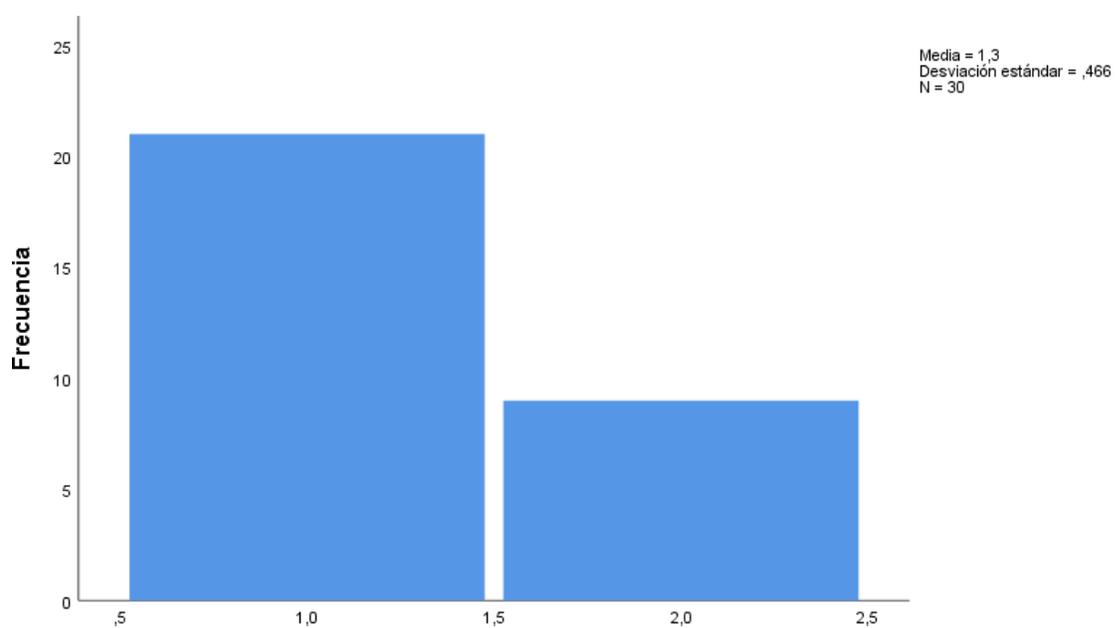


Figura 5: Figura de barras

Como se observa en la tabla 8 y figura 5, del 100% de encuestados, un 70% señalo un nivel alto con relación a la gestión de transporte en la empresa Butterfly Corporations.

Tabla 9

| Gestión de atención y distribución al cliente | | | | | |
|---|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | ALTO | 16 | 53,3 | 53,3 | 53,3 |
| | MEDIO | 14 | 46,7 | 46,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

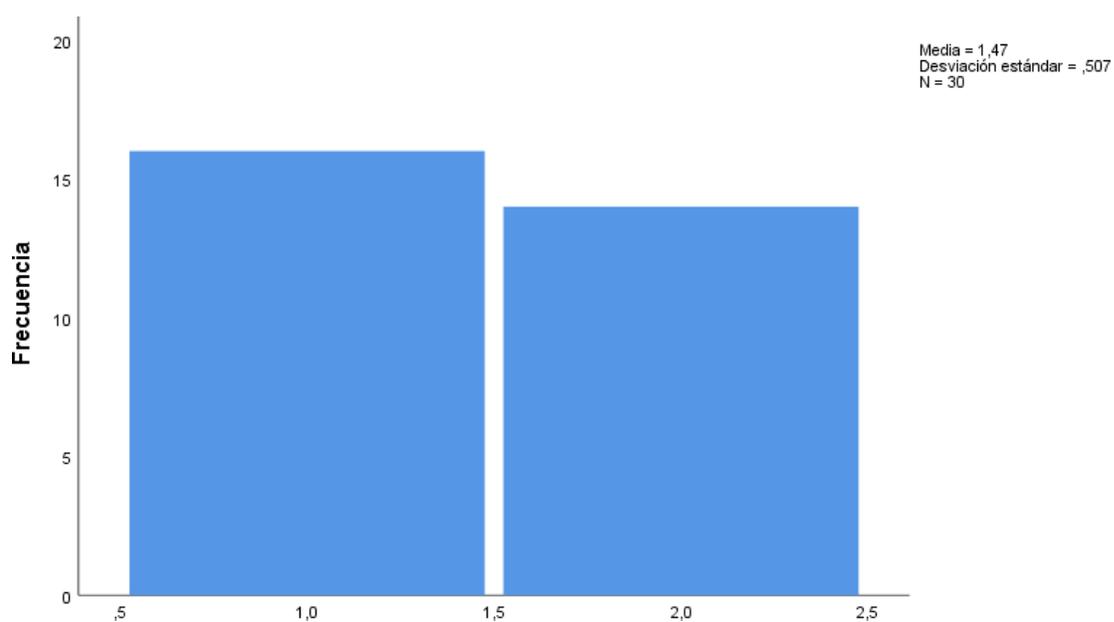


Figura 6: Figura de barras

Como se aprecia en la tabla 9 y figura 6, de 30 encuestados, 16 de ellos demostraron un nivel alto con respecto a la gestión de atención y distribución al cliente en la empresa Butterfly Corporation.

Tabla 10

Pregunta 01: ¿Considera usted que existen riesgos en los procesos dentro de la empresa?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 13 | 43,3 | 43,3 | 43,3 |
| De acuerdo | 13 | 43,3 | 43,3 | 86,7 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 4 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

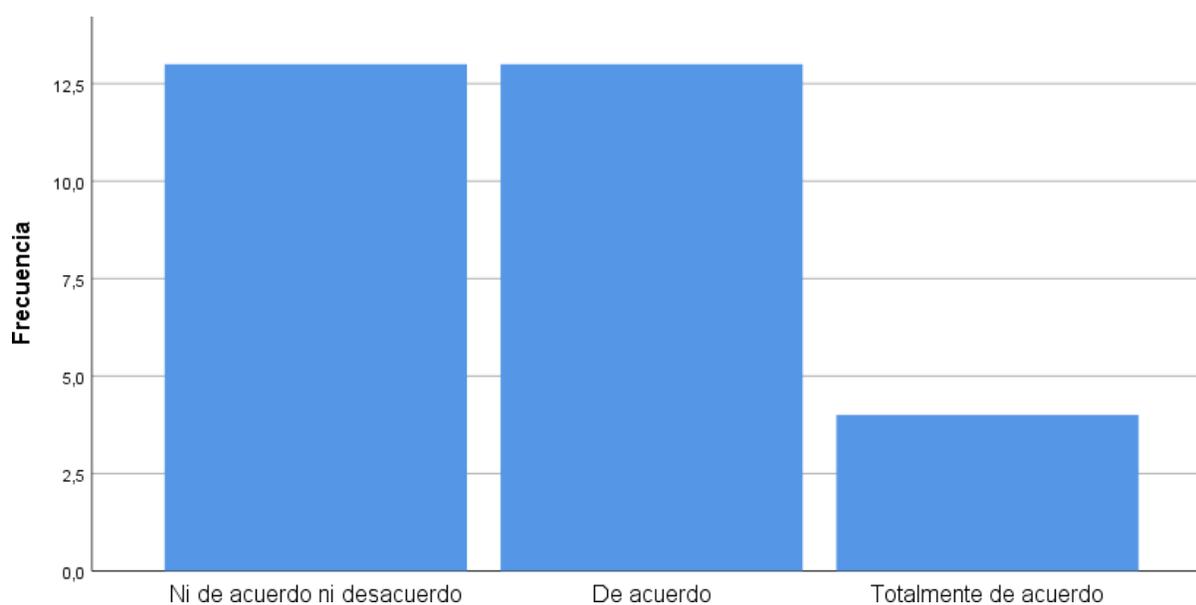


Figura 7: Figura de barra

Como se aprecia en la tabla 10 y figura 7, del 100% de encuestados, un 43% señaló estar de acuerdo que existen riesgos en los procesos dentro de la empresa.

Tabla 11

Pregunta 02: ¿Cree usted que el procedimiento que se le da a los clientes puede generar riesgos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 10 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| De acuerdo | 10 | 33,3 | 33,3 | 66,7 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 10 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

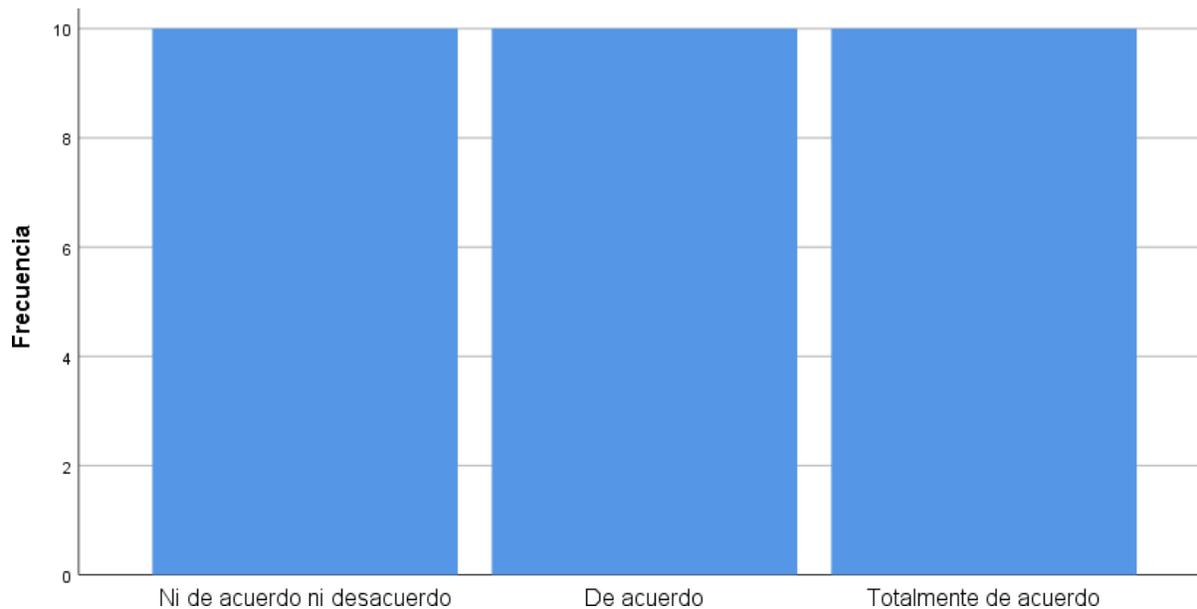


Figura 8: Figura de barra

Como se demuestra en la tabla 11 y figura 8, de 30 encuestados, 10 de ellos demostraron estar de acuerdo que el procedimiento que se le da a los clientes puede generar riesgos.

Tabla 12

Pregunta 03: ¿Está usted de acuerdo en que se deba cuantificar la probabilidad de riesgos dentro de la empresa?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 9 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| De acuerdo | 13 | 43,3 | 43,3 | 73,3 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 8 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

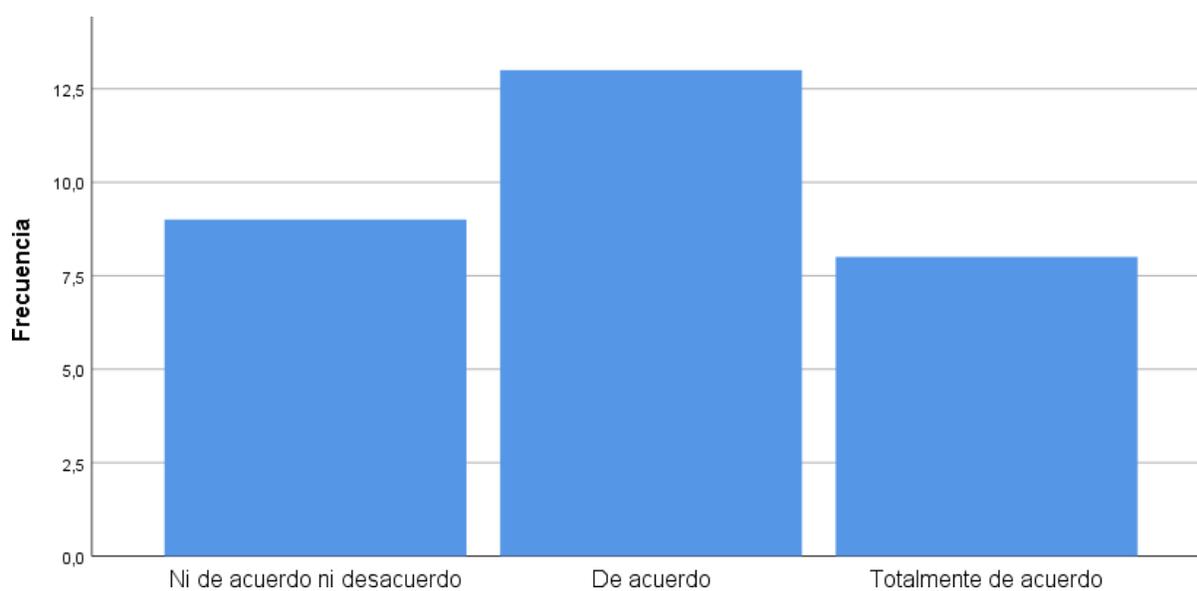


Figura 9: Figura de barra

Como se aprecia en la tabla 12 y figura 9, del 100% de encuestados, un 43% señalo estar de acuerdo que se deba cuantificar la probabilidad de riesgos dentro de la empresa.

Tabla 13

Pregunta 04: ¿Considera que cuantificar la probabilidad de riesgos va a generar una disminución de estos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 13 | 43,3 | 43,3 | 43,3 |
| De acuerdo | 10 | 33,3 | 33,3 | 76,7 |
| Totalmente de acuerdo | 7 | 23,3 | 23,3 | 100,0 |
| Válidos | | | | |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

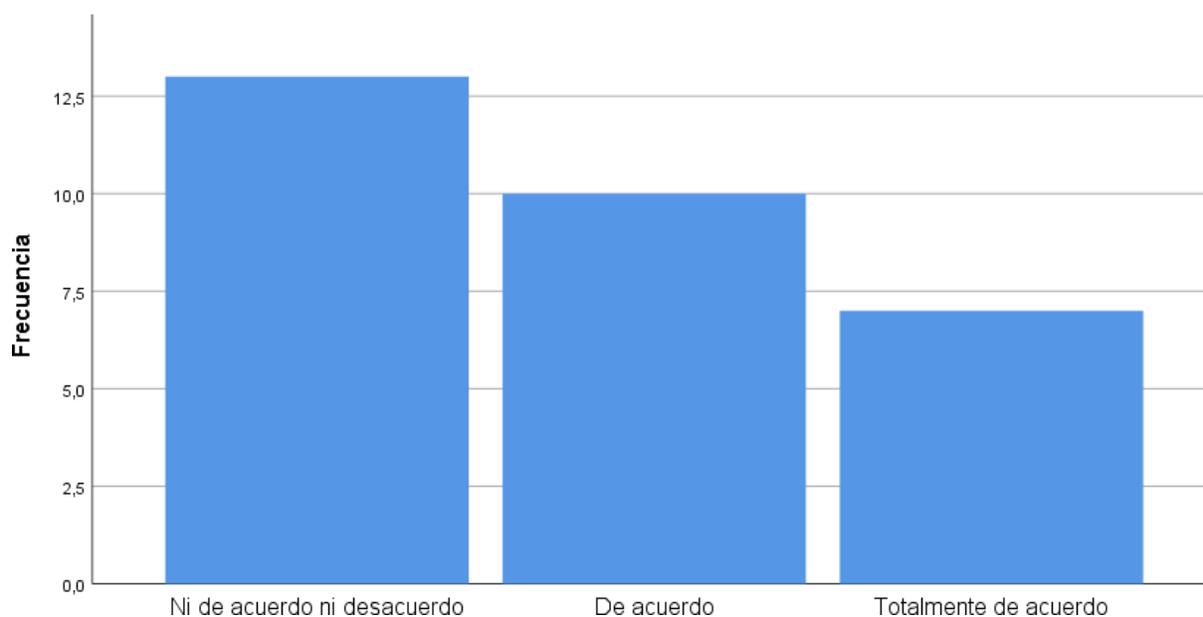


Figura 10: Figura de barras

Como se demuestra en la tabla 13 y figura 10, de 30 personas encuestadas, 13 de ellos indicaron estar ni de acuerdo ni desacuerdo que cuantificar la probabilidad de riesgos va a generar una disminución de estos.

Tabla 14

Pregunta 05: ¿Piensa usted que medir el daño que pueda generarse va a ser beneficioso para la empresa?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 13 | 43,3 | 43,3 | 43,3 |
| De acuerdo | 8 | 26,7 | 26,7 | 70,0 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 9 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

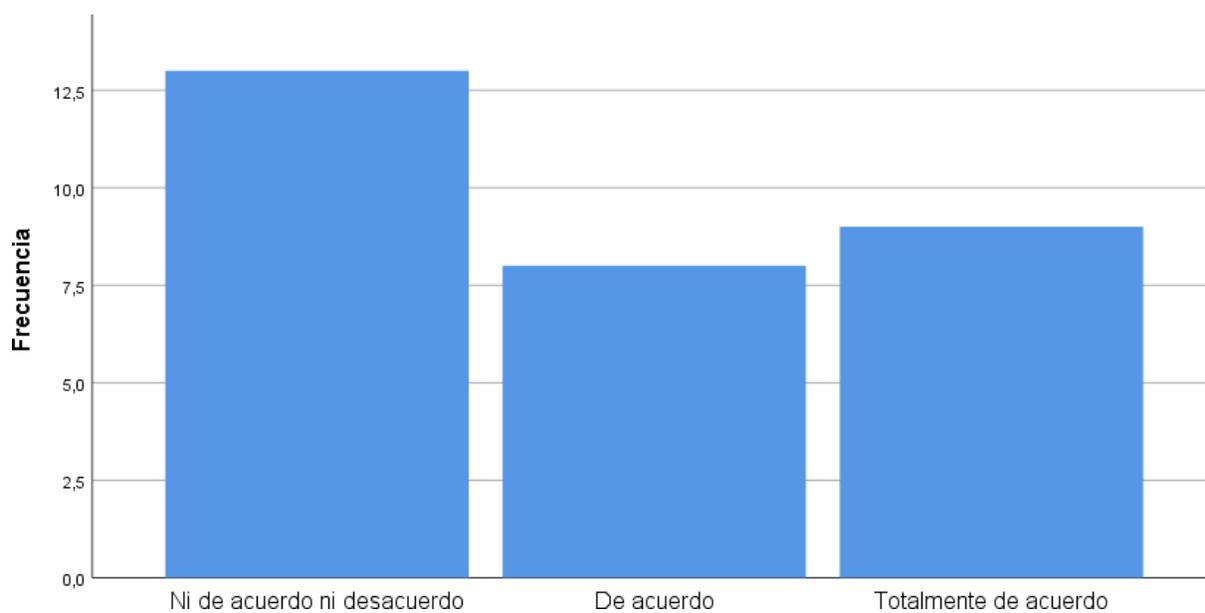


Figura 11: Figura de barras

Como se aprecia en la tabla 14 y figura 11, del 100% de encuestados, un 43% indicó estar ni de acuerdo ni desacuerdo que medir el daño que pueda generarse va a ser beneficioso para la empresa.

Tabla 15

Pregunta 06: ¿Cree usted que los colaboradores van a tener mejores resultados si los riesgos se miden cuantificadamente?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 12 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| De acuerdo | 10 | 33,3 | 33,3 | 73,3 |
| Totalmente de acuerdo | 8 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| Válidos Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

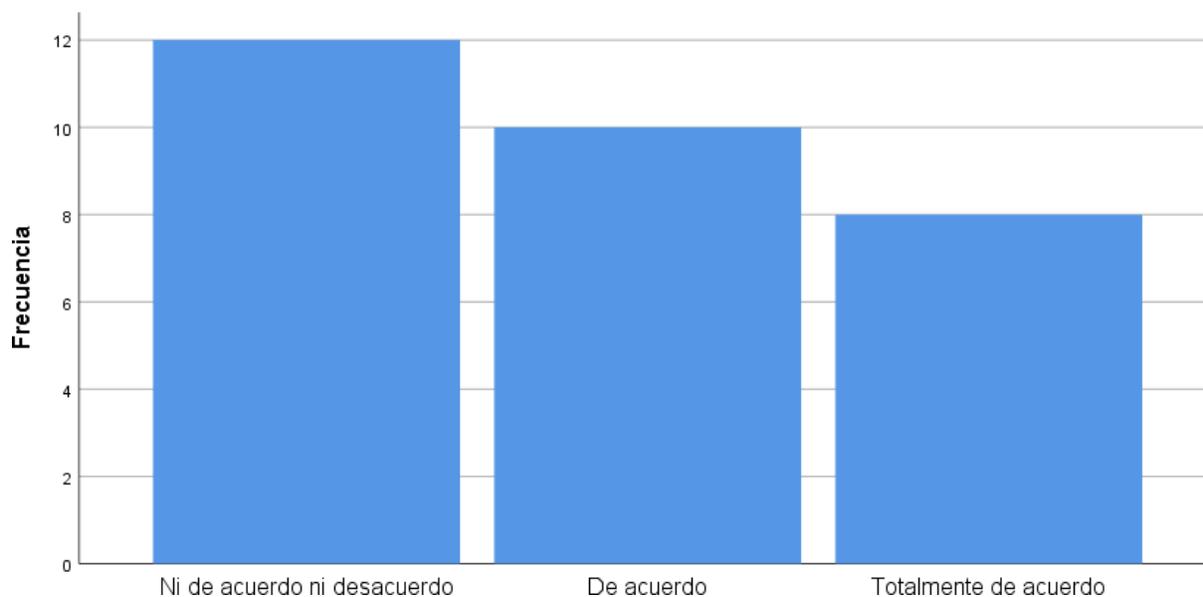


Figura 12: Figura de barra

Como se observa en la tabla 15 y figura 12, de 30 personas encuestadas, 12 de ellas demostraron estar ni de acuerdo ni desacuerdo que los colaboradores van a tener mejores resultados si los riesgos se miden cuantificadamente.

Tabla 16

Pregunta 07: ¿Considera usted que se deben optar por incrementar los procedimientos estandarizados dentro de la empresa?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 11 | 36,7 | 36,7 | 36,7 |
| De acuerdo | 11 | 36,7 | 36,7 | 73,3 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 8 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

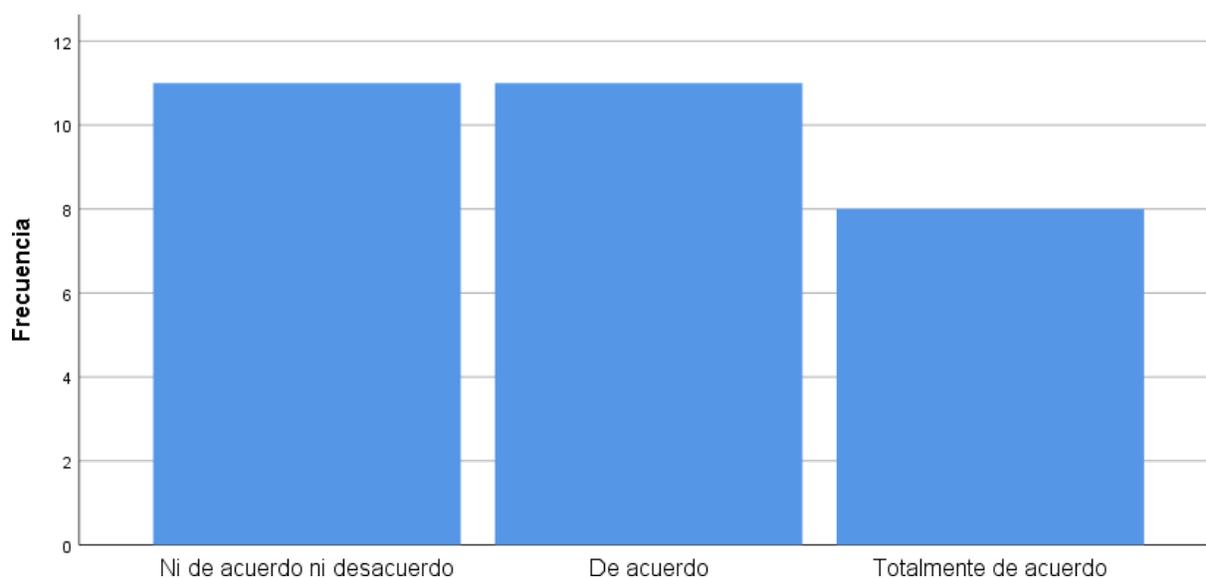


Figura 13: Figura de barras

Como se observa en la tabla 16 y figura 13, del 100% de encuestados, un 36% señaló estar de acuerdo que se deben optar por incrementar los procedimientos estandarizados dentro de la empresa.

Tabla 17

Pregunta 08: ¿Piensa usted que se generaría más beneficio con los procedimientos estandarizados bien implementados?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| De acuerdo | 10 | 33,3 | 33,3 | 46,7 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 16 | 53,3 | 53,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

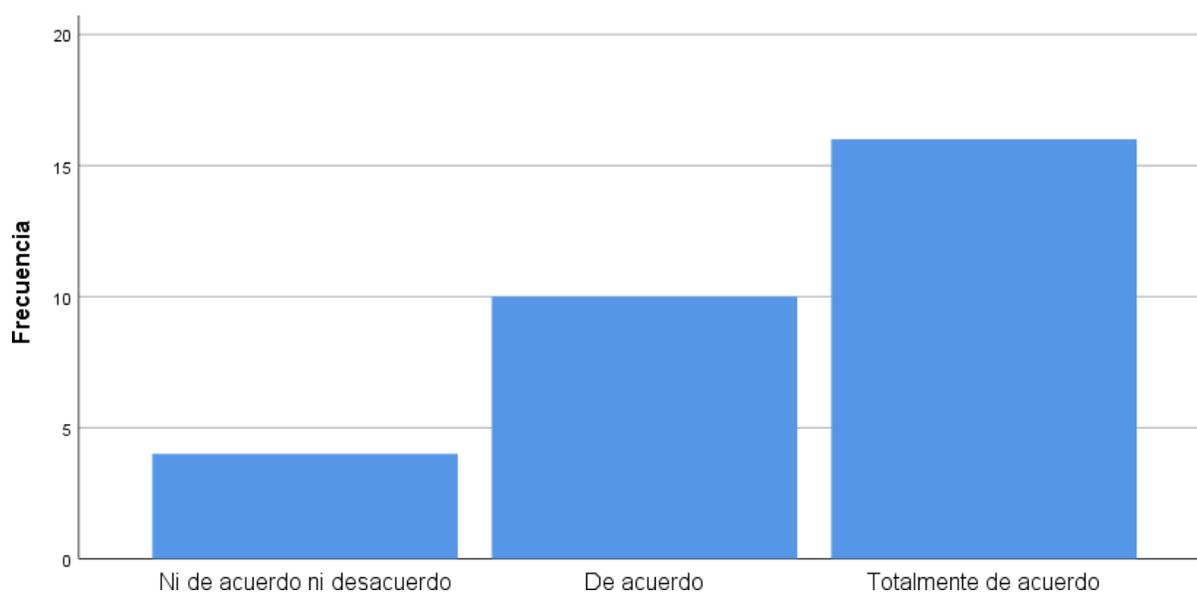


Figura 14: Figura de barras

Como se parecía en la tabla 17 y figura 14, de 30 encuestados, 16 de ellos indicaron estar totalmente de acuerdo que se generaría más beneficio con los procedimientos estandarizados bien implementados.

Tabla 18

Pregunta 09: ¿Cree usted que se deberían realizar más evaluaciones estandarizadas dentro de la empresa?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 8 | 26,7 | 26,7 | 26,7 |
| De acuerdo | 13 | 43,3 | 43,3 | 70,0 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 9 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

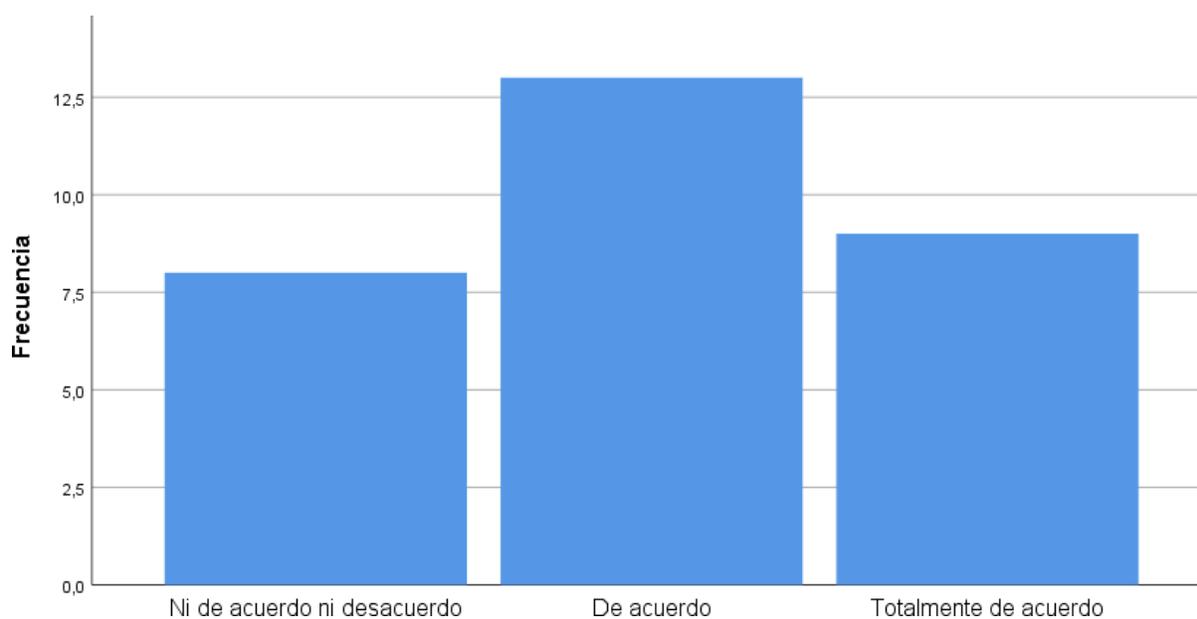


Figura 15: Figura de barras

Como se observa en la tabla 18 y figura 15, del 100% de encuestados, un 43% señaló estar de acuerdo que se deberían realizar más evaluaciones estandarizadas dentro de la empresa.

Tabla 19

Pregunta 10: ¿Considera usted que las pruebas estandarizadas van a poder determinar las debilidades dentro de la empresa?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 7 | 23,3 | 23,3 | 23,3 |
| De acuerdo | 10 | 33,3 | 33,3 | 56,7 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 13 | 43,3 | 43,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

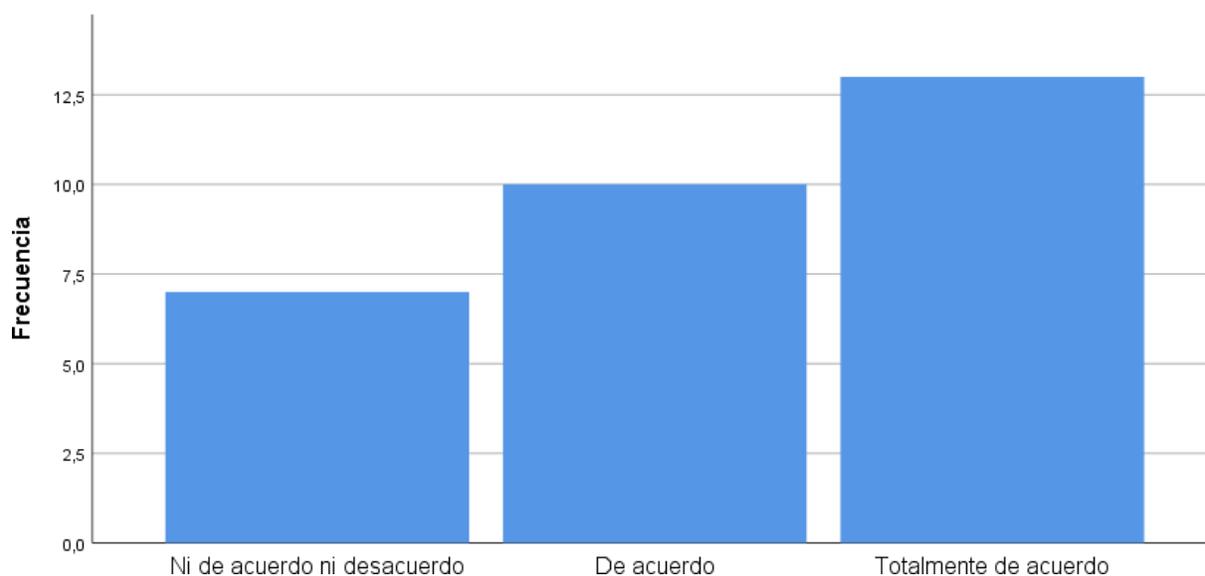


Figura 16: Figura de barras

Como se aprecia en la tabla 19 y figura 16, de 30 encuestados, 13 de ellos indicaron estar totalmente de acuerdo que las pruebas estandarizadas van a poder determinar las debilidades dentro de la empresa.

Tabla 20

Pregunta 11: ¿Usted cree que se deba realizar un seguimiento general de documentación a los trabajadores de la empresa?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| De acuerdo | 17 | 56,7 | 56,7 | 66,7 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 10 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

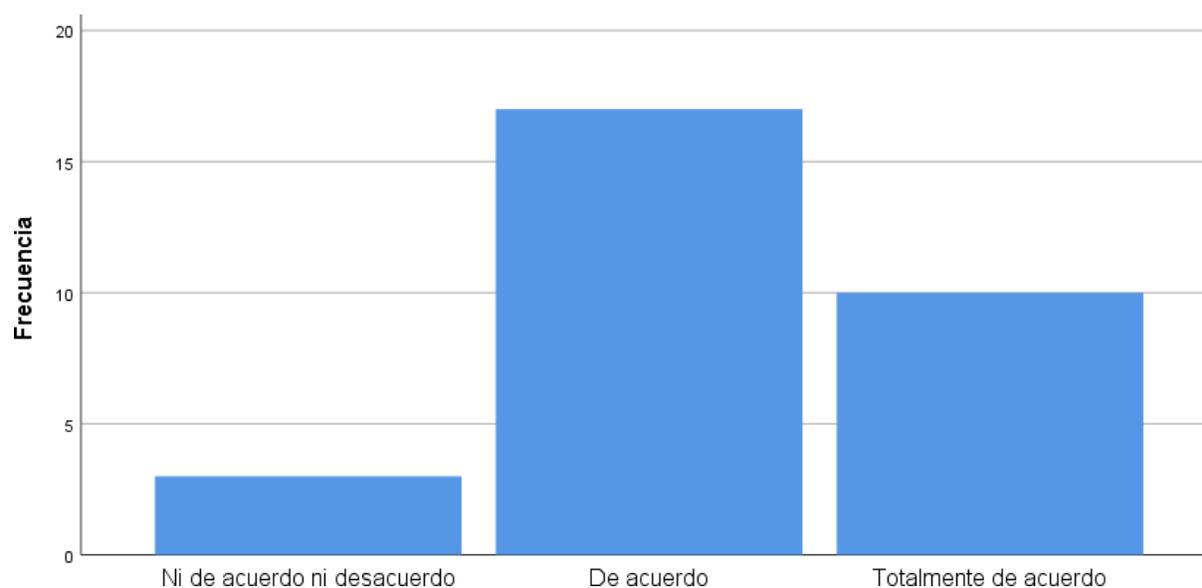


Figura 17: Figura de barras

Como se observa en la tabla 20 y figura 17, del 100% de encuestados, un 56% señaló estar de acuerdo que se deba realizar un seguimiento general de documentación a los trabajadores de la empresa.

Tabla 21

Pregunta 12: ¿Cree que el seguimiento al desarrollo de la empresa nos podría mostrar la evolución de esta?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 7 | 23,3 | 23,3 | 23,3 |
| De acuerdo | 10 | 33,3 | 33,3 | 56,7 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 13 | 43,3 | 43,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

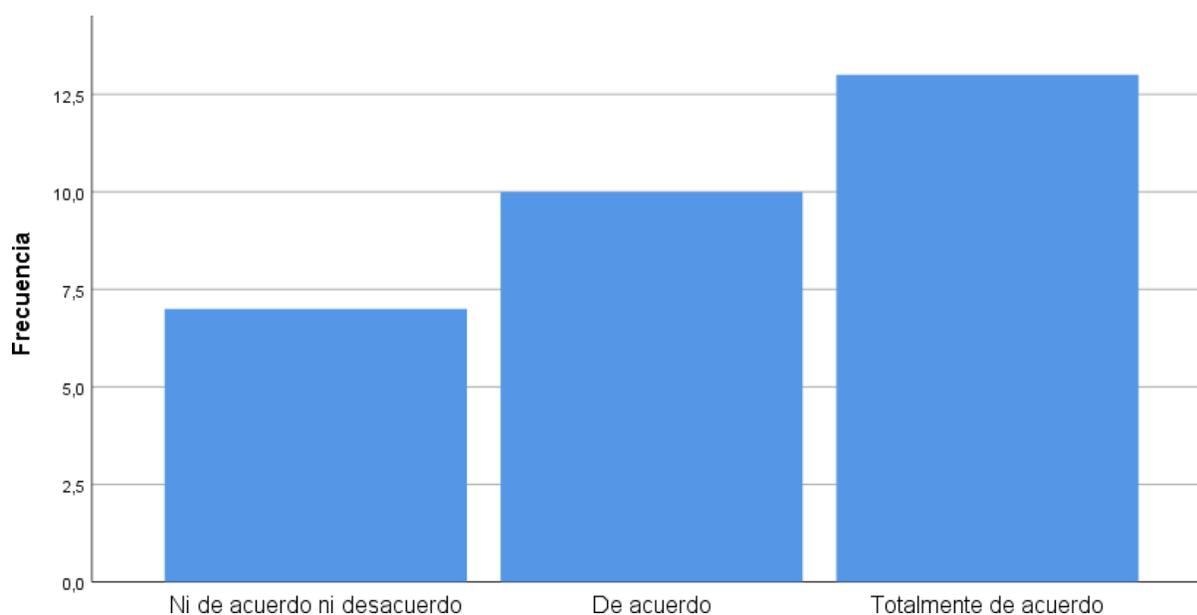


Figura 18: Figura de barras

Como se aprecia en la tabla 21 y figura 18, de 30 personas encuestadas, 13 de ellos señalaron estar totalmente de acuerdo que el seguimiento al desarrollo de la empresa nos podría mostrar la evolución de esta.

Tabla 22

Pregunta 13: ¿Cree que es importante cumplir con el presupuesto previsto?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 8 | 26,7 | 26,7 | 26,7 |
| | De acuerdo | 7 | 23,3 | 23,3 | 50,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 15 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

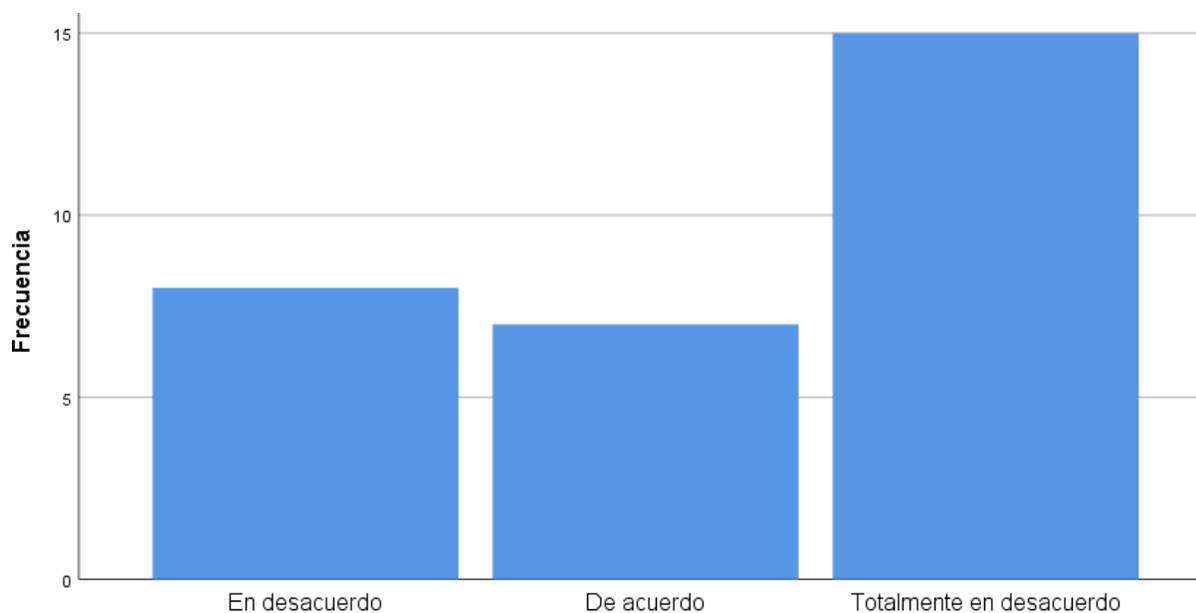


Figura 19: Figura de barra

Como se aprecia en la tabla 22 y figura 19, de un 100% de encuestados, un 50% señaló estar totalmente de acuerdo que es importante cumplir con el presupuesto previsto.

Tabla 23

Pregunta 14: ¿Considera usted que si el presupuesto para la compra de mercadería disminuye afectaría a las ventas?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 5 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | De acuerdo | 16 | 53,3 | 53,3 | 70,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 9 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

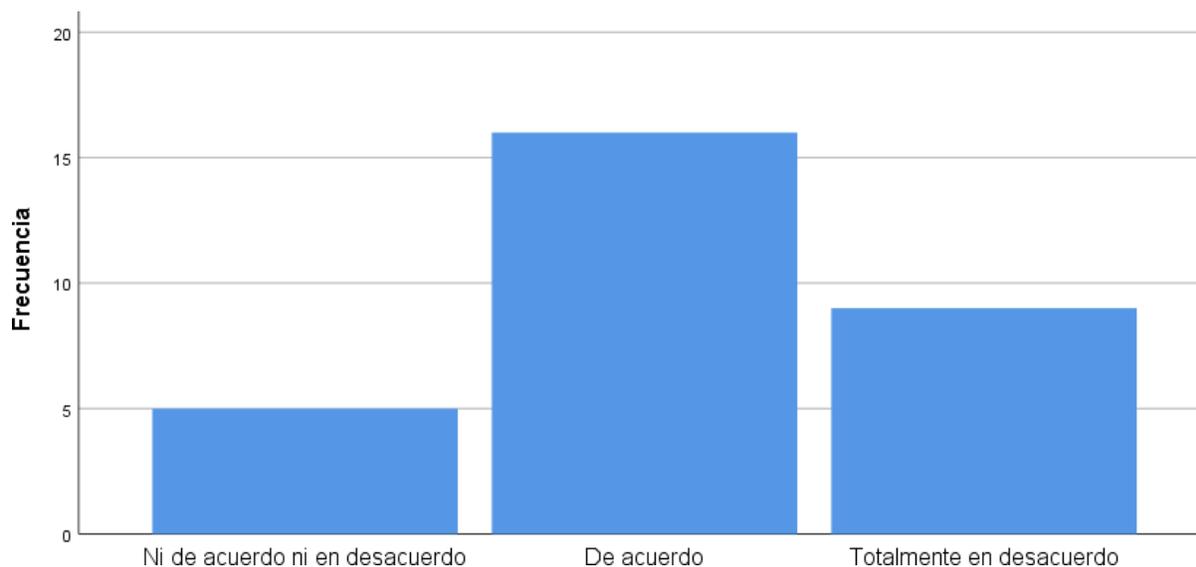


Figura 20: Figura de barra

Como se observa en la tabla 23 y figura 20, de 30 encuestados, 16 de ellos indicaron estar de acuerdo que si el presupuesto para la compra de mercadería disminuye afectaría a las ventas.

Tabla 24

Pregunta 15: ¿Cree que el desarrollo de una buena auditoria interna proporcionaría crecimiento en la empresa?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 9 | 30,0 | 30,0 | 50,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 15 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

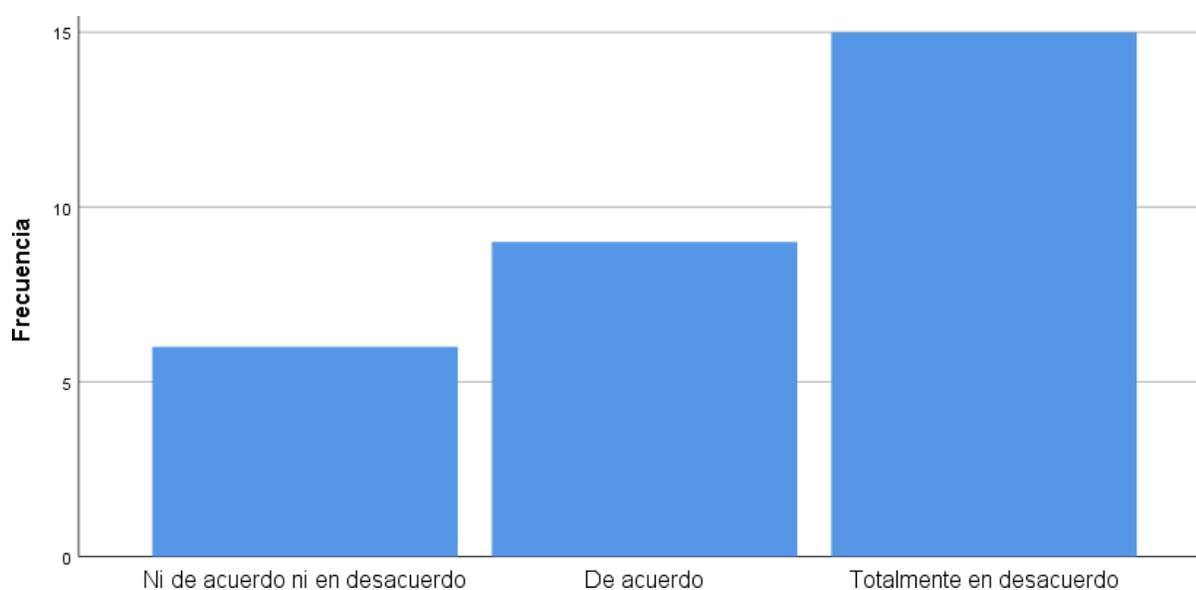


Figura 21: Figura de barra

Como se aprecia en la tabla 24 y figura 21, del 100% de encuestados, un 50% señalo estar totalmente de acuerdo que el desarrollo de una buena auditoria interna proporcionaría crecimiento en la empresa.

Tabla 25

Pregunta 16: ¿Considera que la auditoría interna en la empresa debería enfocarse en supervisar y evaluar los procesos del control logístico?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | De acuerdo | 17 | 56,7 | 56,7 | 90,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 3 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

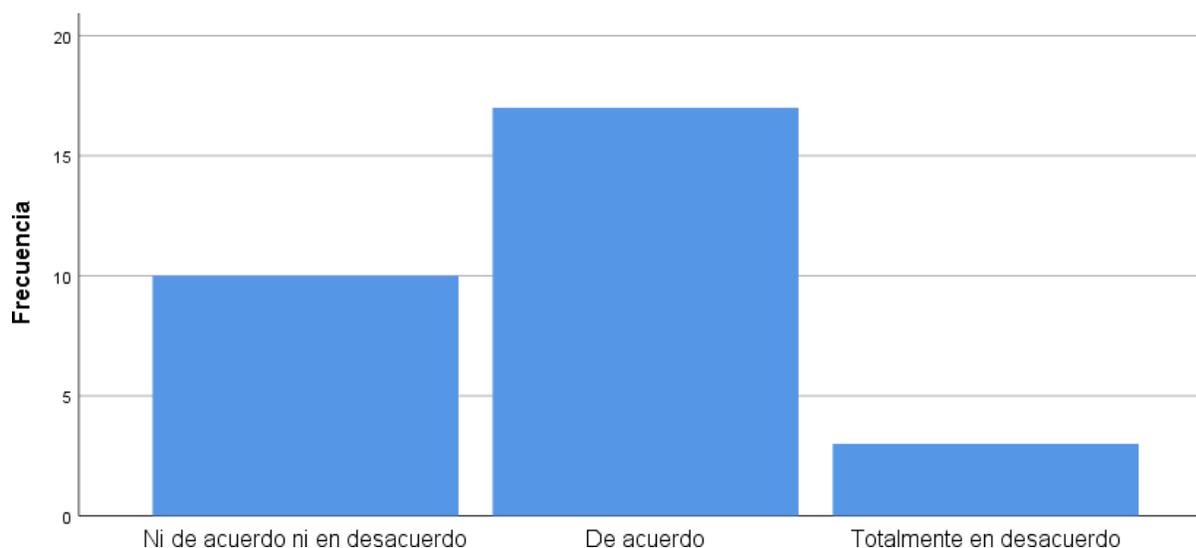


Figura 22: Figura de barra

Como se observa en la tabla 25 y figura 22, de 30 personas encuestadas, 17 de ellas indicaron estar de acuerdo que la auditoría interna en la empresa debería enfocarse en supervisar y evaluar los procesos del control logístico.

Tabla 26

Pregunta 17: ¿Cree usted que se debería realizar un control de inventarios mensualmente?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | De acuerdo | 19 | 63,3 | 63,3 | 73,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 8 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

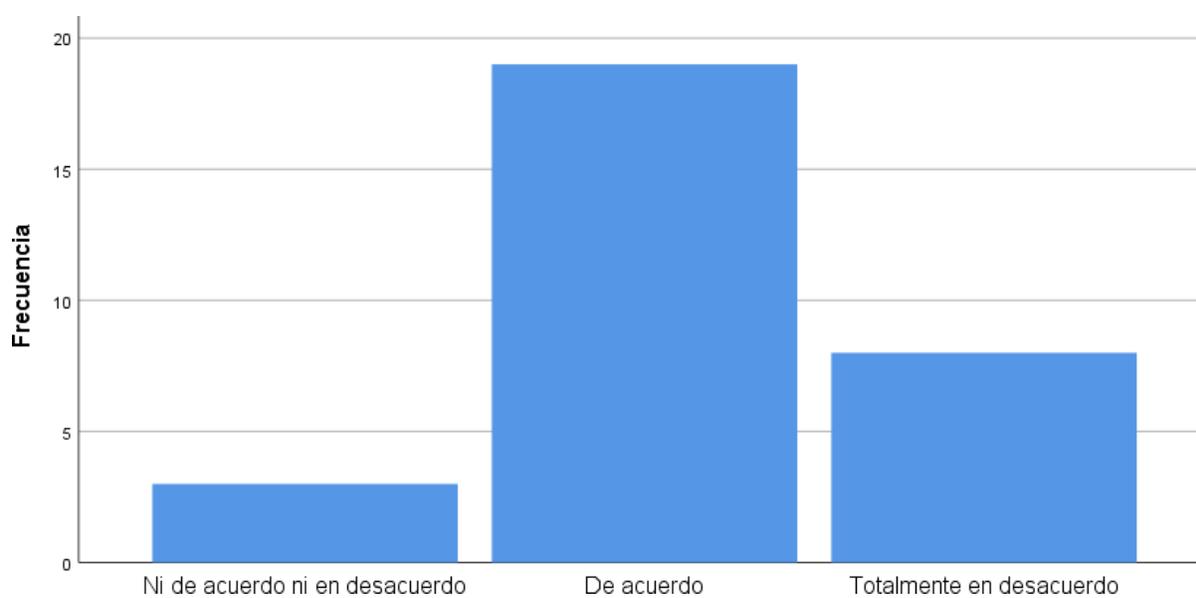


Figura 23: Figura de barra

Como se aprecia en la tabla 26 y figura 23, del 100% de encuestado, un 63% indico estar de acuerdo que se debería realizar un control de inventarios mensualmente.

Tabla 27

Pregunta 18: ¿Consideraría supervisar la evolución de los procesos con mayor viabilidad?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | De acuerdo | 11 | 36,7 | 36,7 | 43,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 17 | 56,7 | 56,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

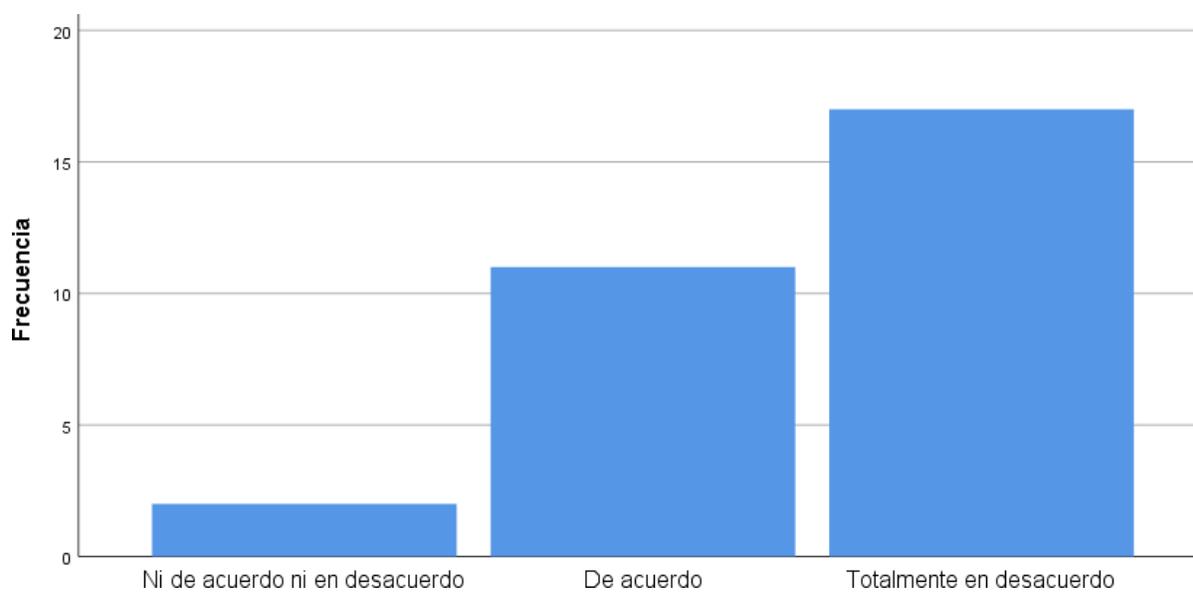


Figura 24: Figura de barra

Como se observa en la tabla 27 y figura 24, de 30 colaboradores, 17 de ellos señalaron estar totalmente de acuerdo que se considerara supervisar la evolución de los procesos con mayor viabilidad.

Tabla 28

Pregunta 19: ¿Considera usted de gran importancia el aporte de los auditores?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 18 | 60,0 | 60,0 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 6 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

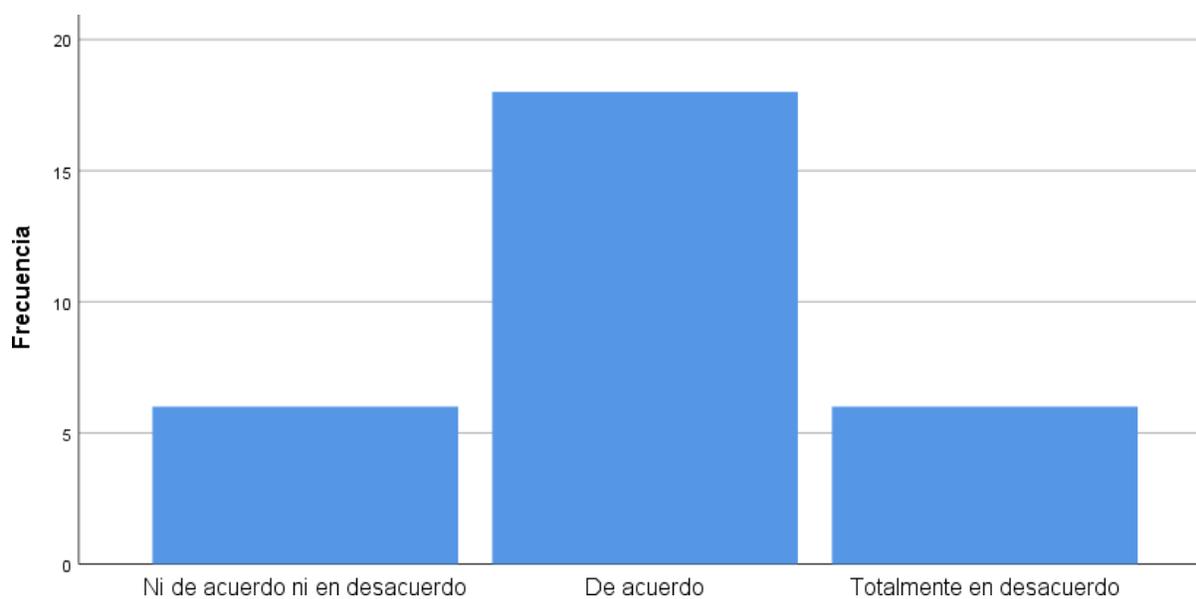


Figura 25: Figura de barra

Como se aprecia en la tabla 28 y figura 25, del 100% de encuestados, un 60% señaló estar de acuerdo que es de gran importancia el aporte de los auditores.

Tabla 29

Pregunta 20: ¿Usted estaría de acuerdo en facilitar la información necesaria al auditor?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De acuerdo | 21 | 70,0 | 70,0 | 70,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 9 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

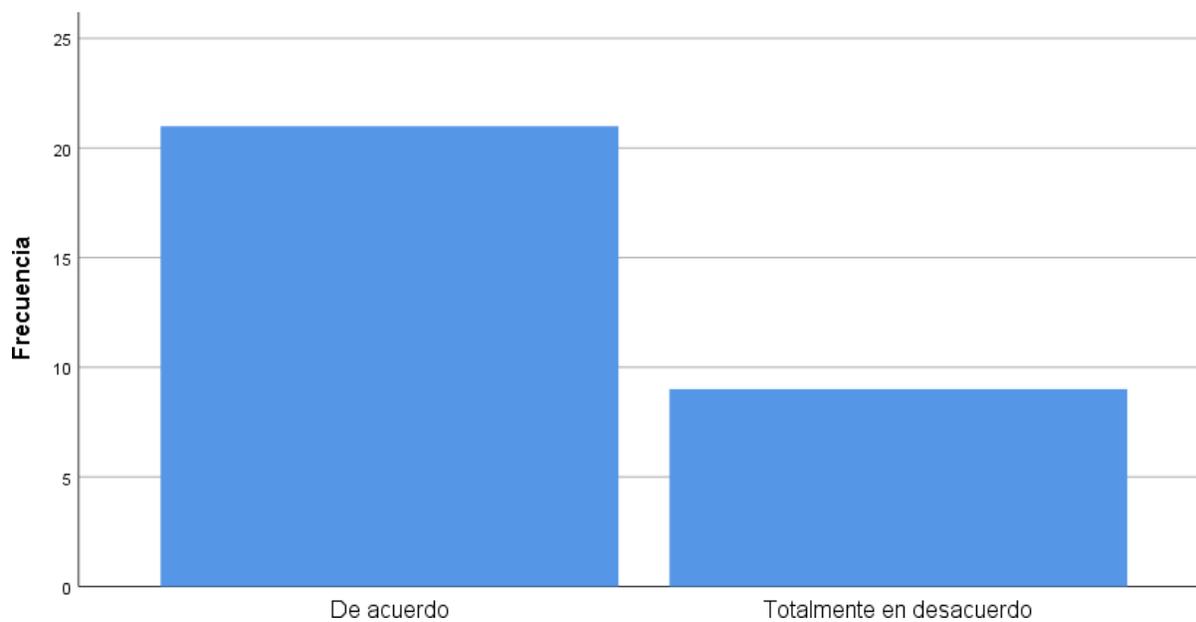


Figura 26: Figura de barra

Como se observa en la tabla 29 y figura 26, de 30 personas encuestadas, 21 de ellas indicaron estar de acuerdo que facilitar la información necesaria al auditor.

Tabla 30

Pregunta 21: ¿Cree usted que el manejo del inventario es responsabilidad de toda la empresa?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 7 | 23,3 | 23,3 | 23,3 |
| De acuerdo | 11 | 36,7 | 36,7 | 60,0 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 12 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

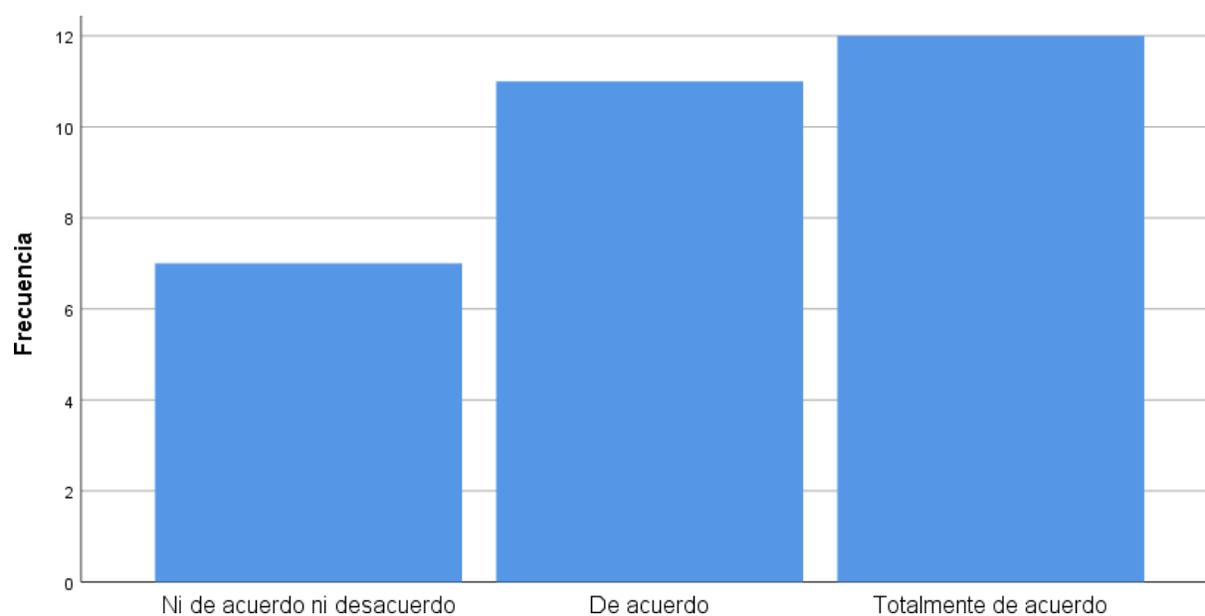


Figura 27: Figura de barras

Como se observa en la tabla 30 y figura 27, del 100% de encuestados, un 40% señaló estar totalmente de acuerdo que el manejo del inventario es responsabilidad de toda la empresa.

Tabla 31

Pregunta 22: ¿Consideraría que un inadecuado proceso en el inventario traería consecuencias logísticas?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| De acuerdo | 15 | 50,0 | 50,0 | 60,0 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 12 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

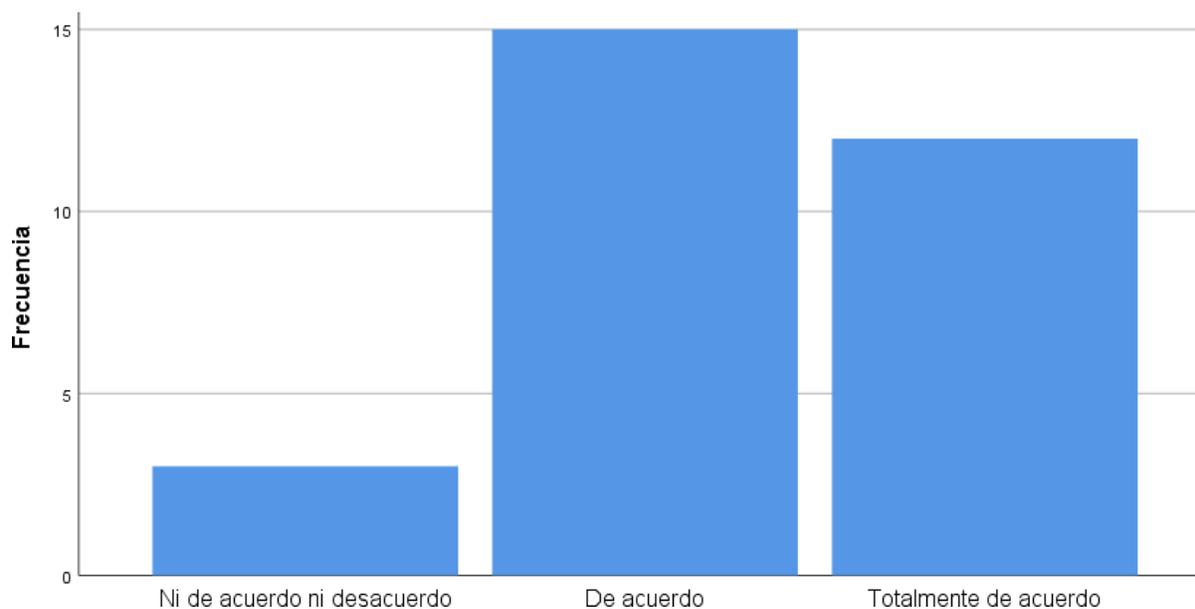


Figura 28: Figura de barras

Como se aprecia en la tabla 31 y figura 28, de 30 encuestados, 15 indicaron estar de acuerdo que un inadecuado proceso en el inventario traería consecuencias logísticas.

Tabla 32

Pregunta 23: ¿Cree usted que es importante la programación de compra de mercadería anualmente?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 9 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| De acuerdo | 13 | 43,3 | 43,3 | 73,3 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 8 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

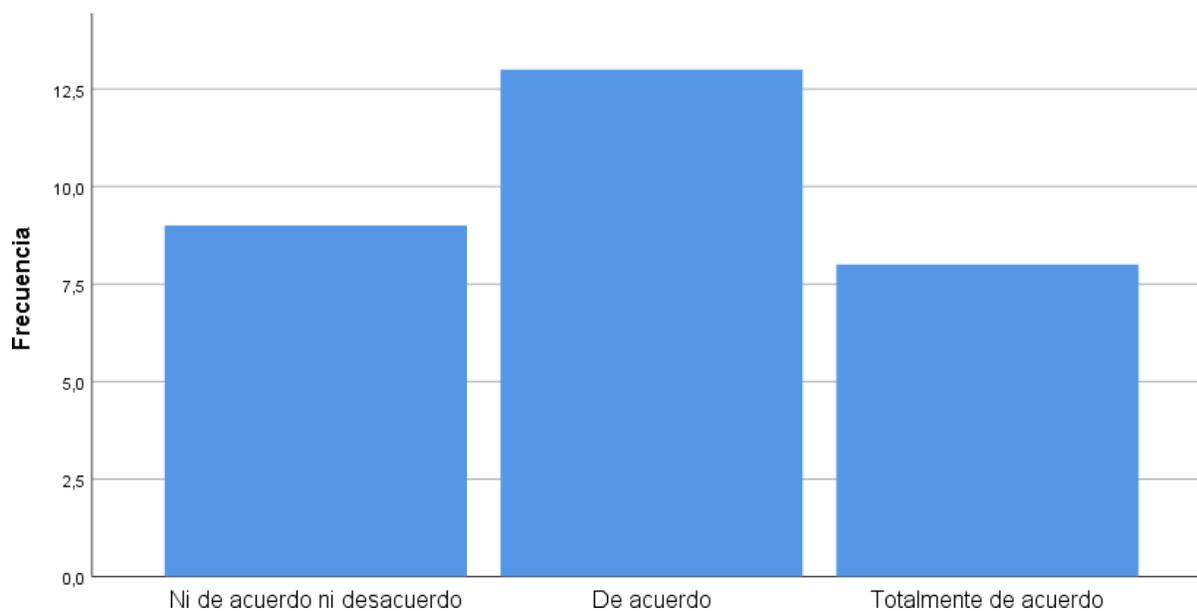


Figura 29: Figura de barras

Como se observa en la tabla 32 y figura 29, del 100% de encuestados, un 43% indicó estar de acuerdo que es importante la programación de compra de mercadería anualmente.

Tabla 33

Pregunta 24: ¿Cree que una buena compra de mercadería necesaria bien empleada beneficiaría en la compra de nuevas marcas?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 8 | 26,7 | 26,7 | 26,7 |
| De acuerdo | 11 | 36,7 | 36,7 | 63,3 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 11 | 36,7 | 36,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

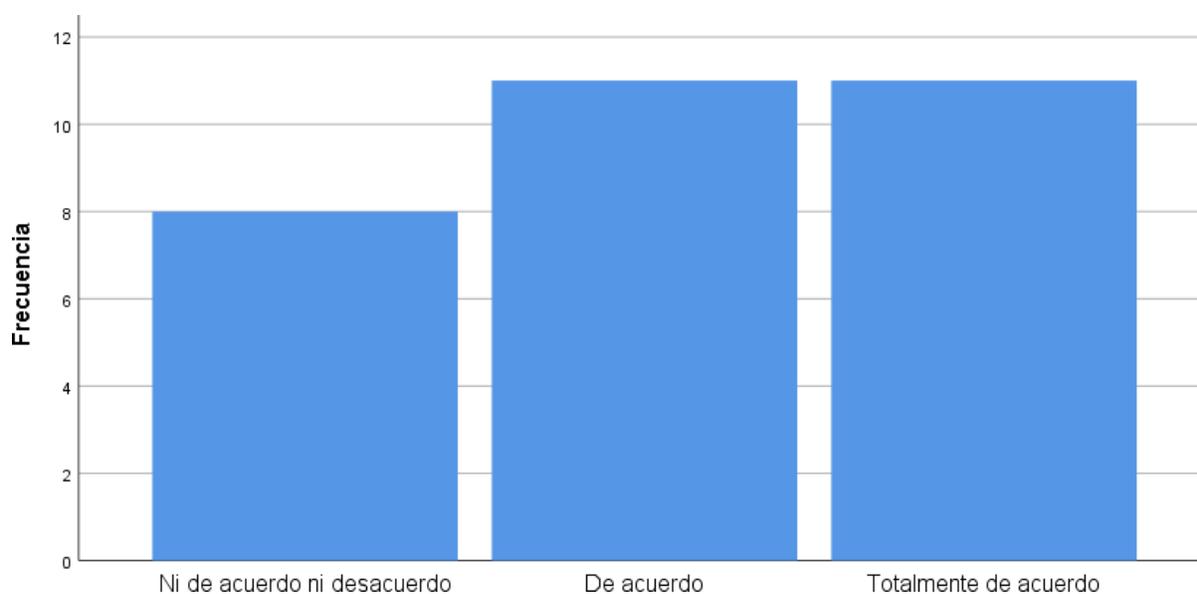


Figura 30: Figura de barras

Como se aprecia en la tabla 33 y figura 30, de 30 encuestados, 11 de ellos señalaron estar totalmente de acuerdo que una buena compra de mercadería bien empleada beneficiaría en la compra de nuevas marcas.

Tabla 34

Pregunta 25: ¿El número de almacenes que posee una empresa es relevante para su expansión económica?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 5 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| De acuerdo | 16 | 53,3 | 53,3 | 70,0 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 9 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

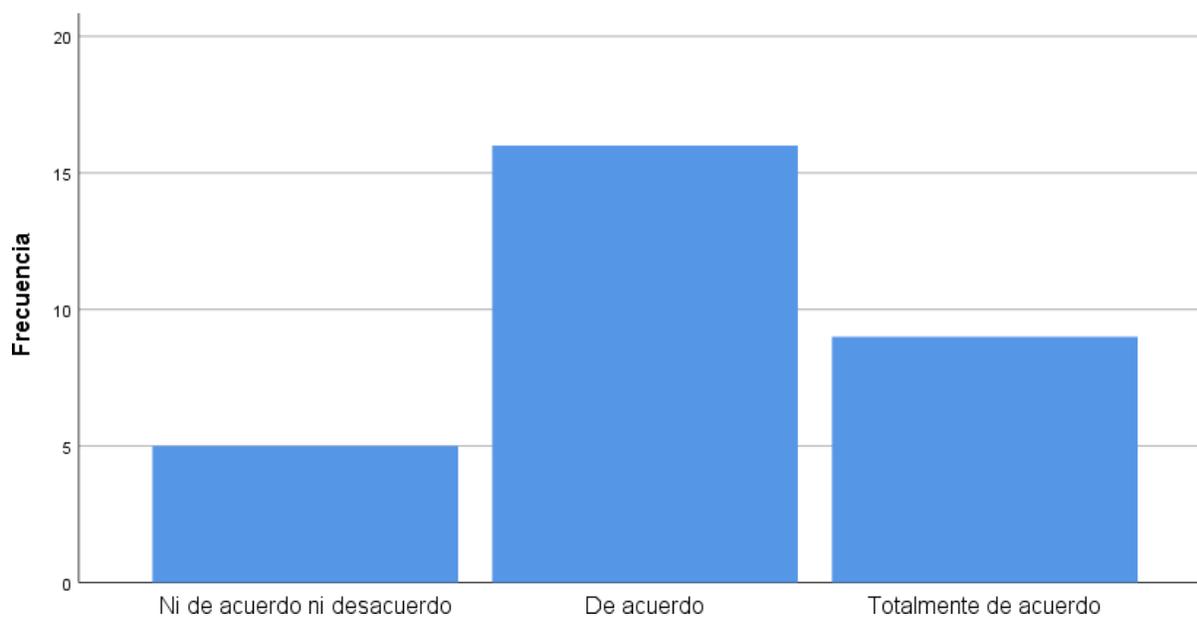


Figura 31: Figura de barras

Como se aprecia en la tabla 34 y figura 31, del 100% de encuestados, un 53% señaló estar de acuerdo que el número de almacenes que posee una empresa es relevante para su expansión económica.

Tabla 35

Pregunta 26: ¿Cree usted que cada almacén dependiendo su dimensión deba llevar un control logístico?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| De acuerdo | 13 | 43,3 | 43,3 | 56,7 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 13 | 43,3 | 43,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

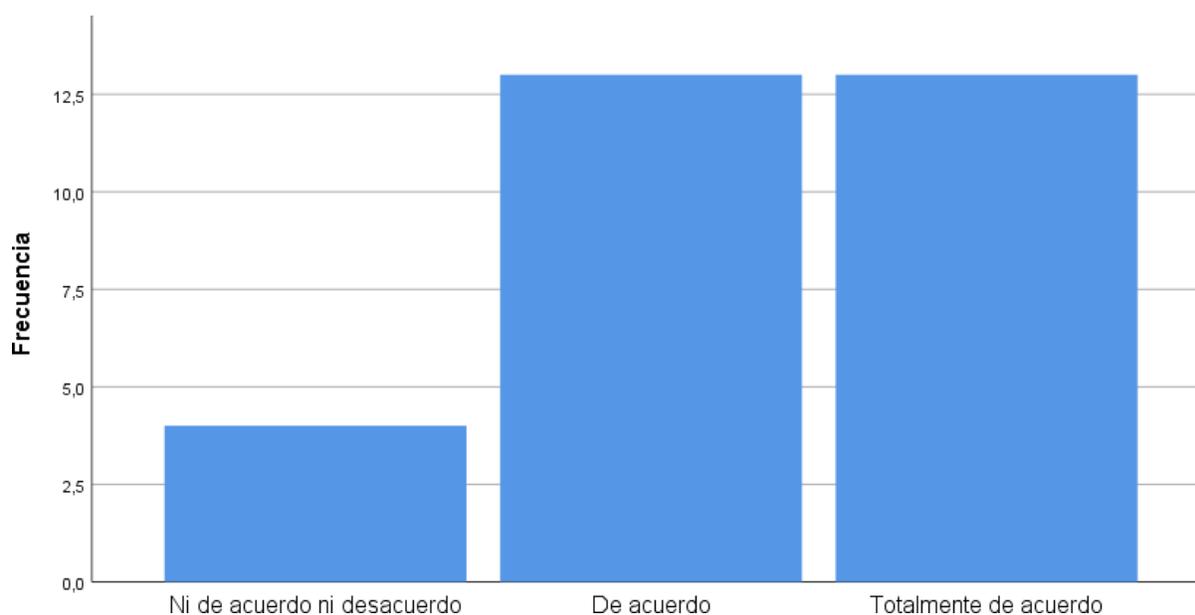


Figura 32: Figura de barras

Como se observa en la tabla 35 y figura 32, de 30 encuestados, 13 de ellos indicaron estar totalmente de acuerdo que cada almacén dependiendo su dimensión deba llevar un control logístico.

Tabla 36

Pregunta 27: ¿Cree usted que un ambiente adecuado en el medio laboral es un factor indispensable en cada empresa?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| De acuerdo | 21 | 70,0 | 70,0 | 83,3 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 5 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

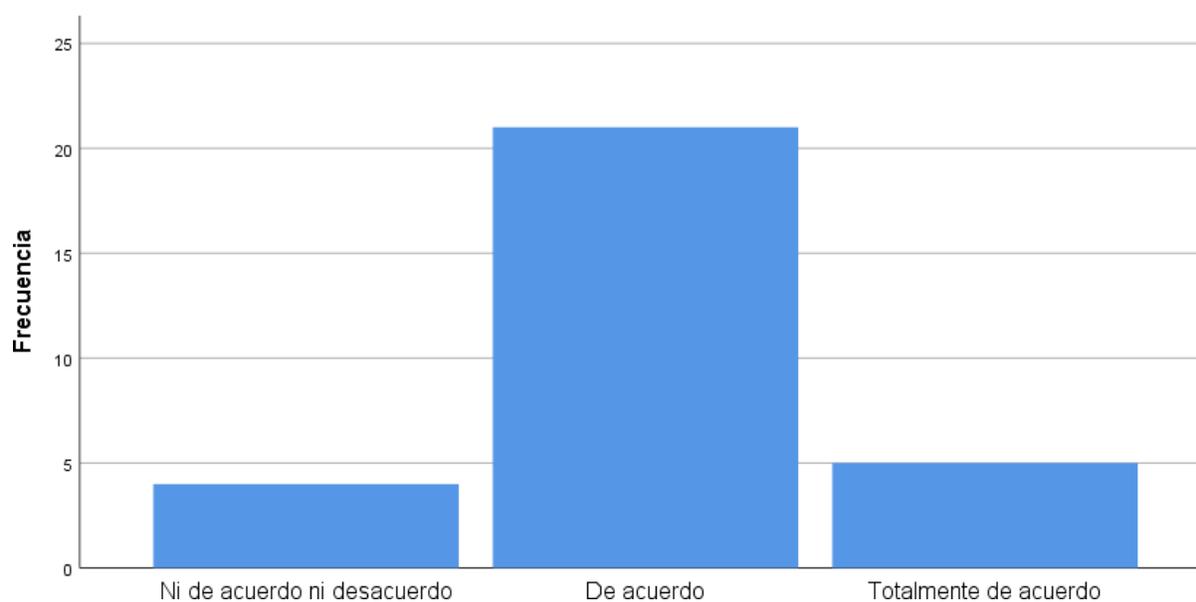


Figura 33: Figura de barras

Como se aprecia en la tabla 36 y figura 27, del 100% de encuestados, un 70% señaló estar de acuerdo que un ambiente adecuado en el medio laboral es un factor indispensable en cada empresa.

Tabla 37

Pregunta 28: ¿Considera que un buen ambiente en la empresa debería estar acondicionado en todas las áreas?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| De acuerdo | 18 | 60,0 | 60,0 | 73,3 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 8 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

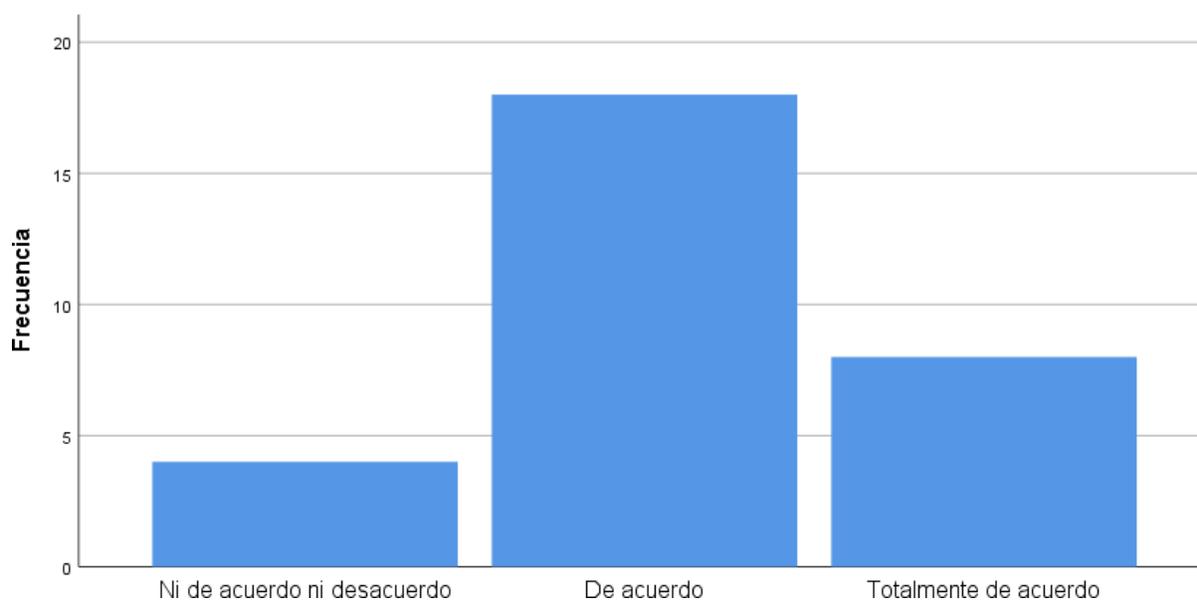


Figura 34: Figura de barras

Como se observa en la tabla 37 y figura 34, de 30 encuestados, 18 indicaron estar de acuerdo que un buen ambiente en la empresa debería estar acondicionado en todas las áreas.

Tabla 38

Pregunta 29: ¿Cree que la ejecución de pedidos debería tomar una mayor importancia?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 5 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| De acuerdo | 16 | 53,3 | 53,3 | 70,0 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 9 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

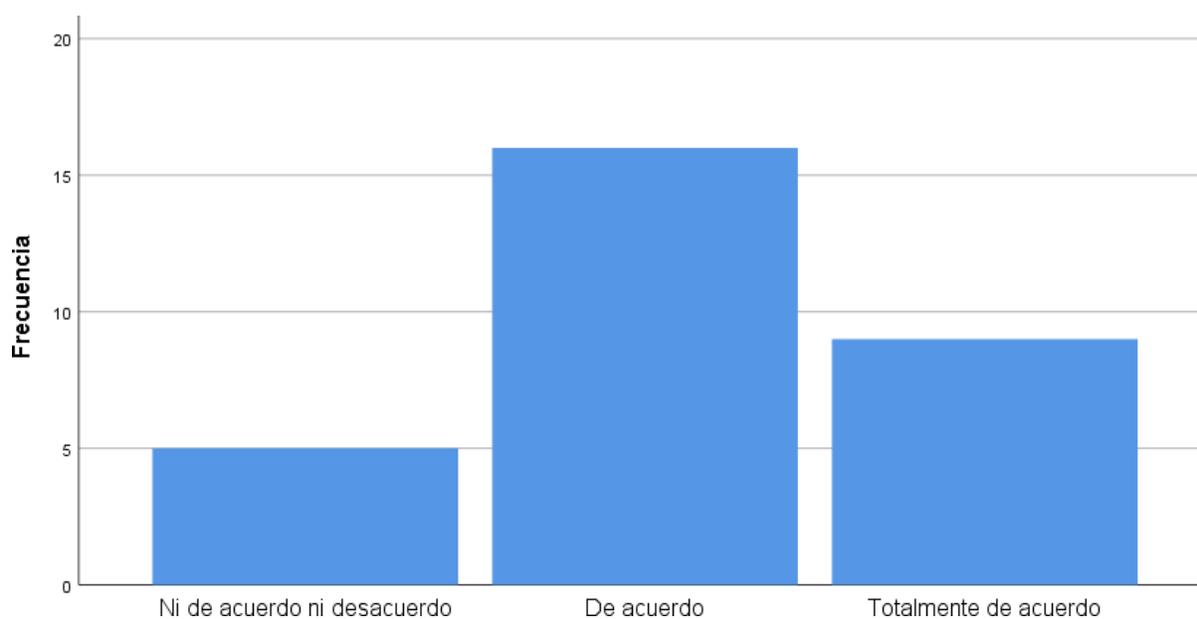


Figura 35: Figura de barras

Como se aprecia en la tabla 38 y figura 35, del 100% de encuestados, un 53% señalo estar de acuerdo que la ejecución de pedidos debería tomar una mayor importancia.

Tabla 39

Pregunta 30: ¿consideraría que los servicios son fuentes indispensables con los que podemos cuantificar los pedidos emitidos durante un determinado tiempo?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| De acuerdo | 15 | 50,0 | 50,0 | 60,0 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 12 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

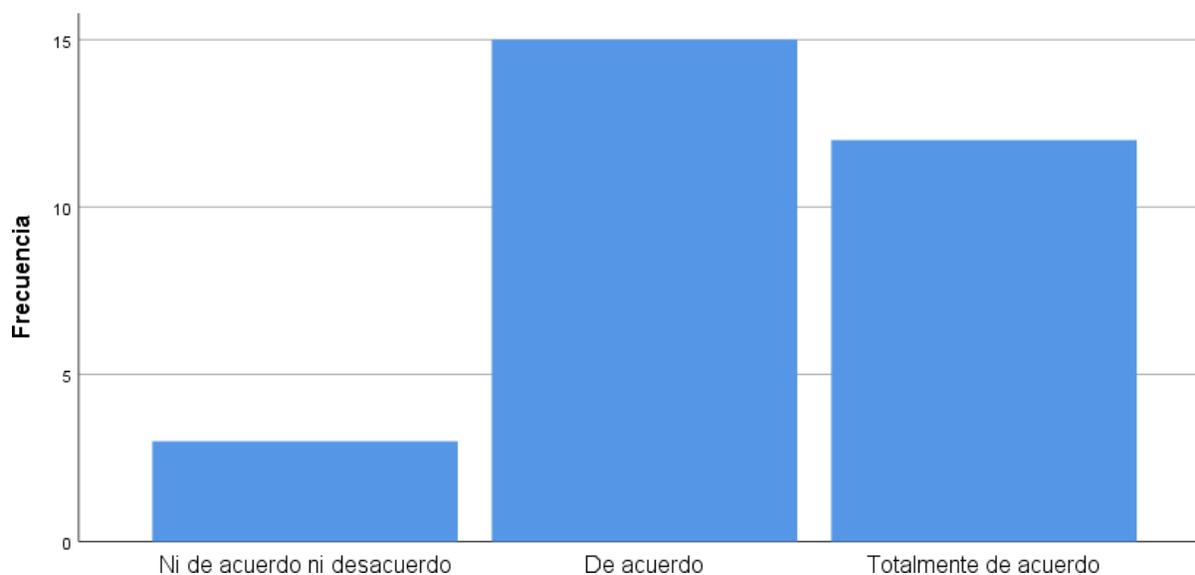


Figura 36: Figura de barras

Como se observa en la tabla 39 y figura 36, de 30 encuestados, 15 demostraron estar de acuerdo que los servicios son fuentes indispensables con los que podemos cuantificar los pedidos emitidos durante un determinado tiempo.

Tabla 40

Pregunta 31: ¿Cree que la cantidad de pedidos atendidos tiene relación con el control logístico de la empresa?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 5 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| De acuerdo | 9 | 30,0 | 30,0 | 46,7 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 16 | 53,3 | 53,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

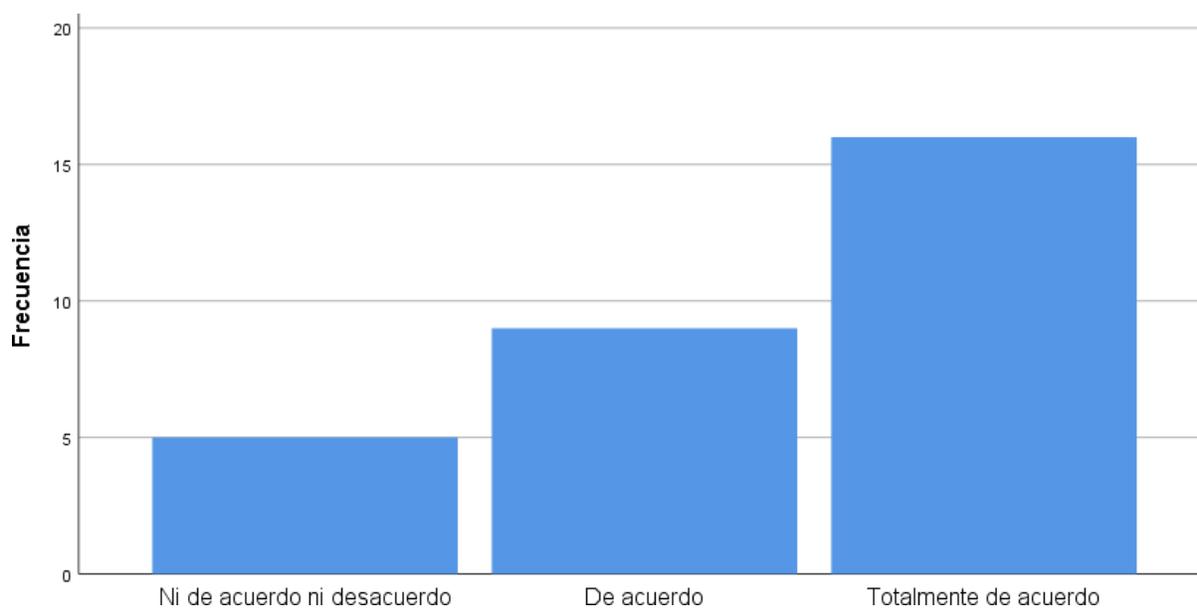


Figura 37: Figura de barras

Como se aprecia en la tabla 40 y figura 37, del 100% de encuestados, un 53% indicó estar totalmente de acuerdo que la cantidad de pedidos atendidos tiene relación con el control logístico de la empresa.

Tabla 41

Pregunta 32: ¿Consideraría mejorar la gestión de pedidos con el fin de agilizar la atención?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| De acuerdo | 12 | 40,0 | 40,0 | 50,0 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 15 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

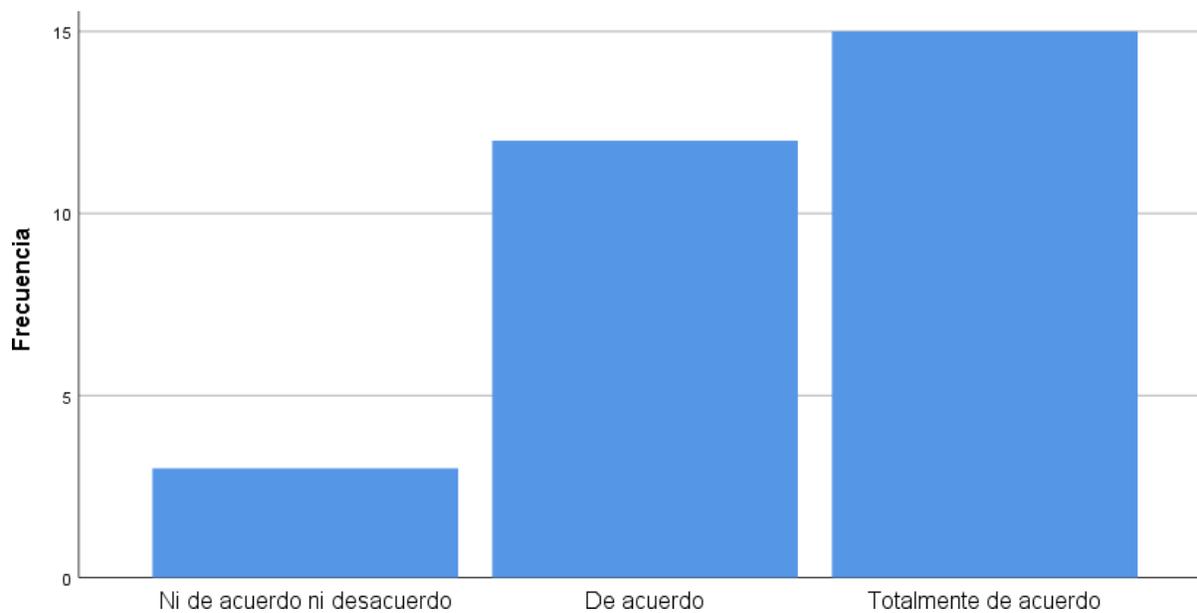


Figura 38: Figura de barras

Como se observa en la tabla 41 y figura 38, de 30 encuestados, 15 de ellos indicaron estar totalmente de acuerdo que considerarían mejorar la gestión de pedidos con el fin de agilizar una atención rápida.

Tabla 42

Pregunta 33: ¿Cree usted que la eficiencia se debe al ahorro y reducción de recursos al mínimo?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 9 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| De acuerdo | 7 | 23,3 | 23,3 | 53,3 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 14 | 46,7 | 46,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

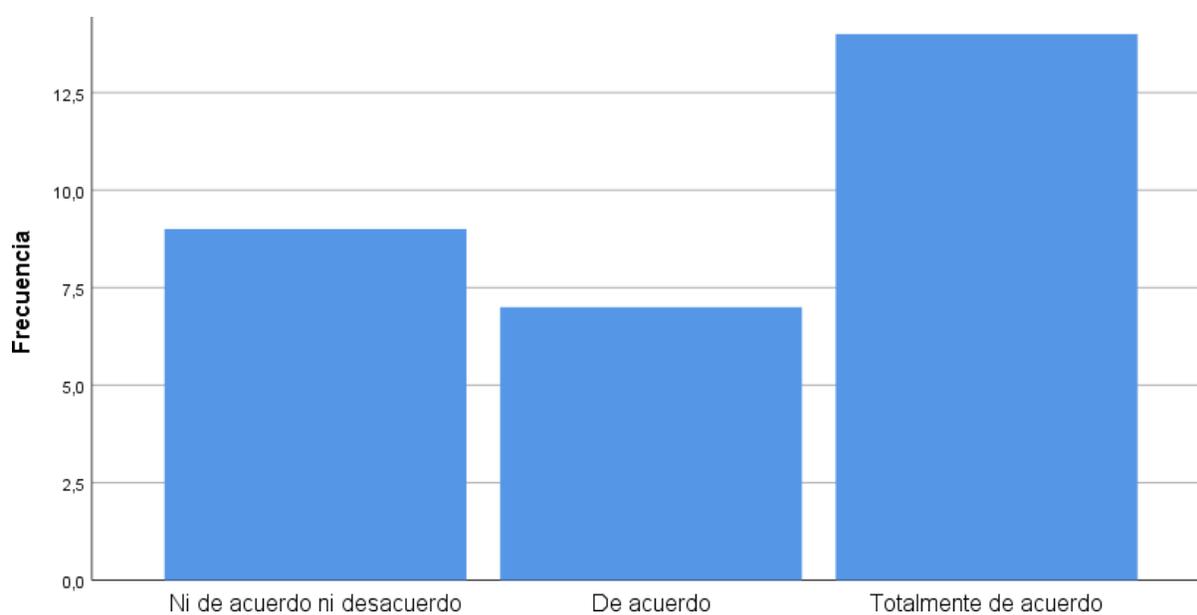


Figura 39:Figura de barras

Como se aprecia en la tabla 42 y figura 39, del 100% de encuestados, un 46% demostró estar totalmente de acuerdo que la eficiencia se debe al ahorro y reducción de recursos al mínimo.

Tabla 43

Pregunta 34: ¿Considera usted que el porcentaje de efectividad es importante para alcanzar un objetivo determinado?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 5 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| De acuerdo | 8 | 26,7 | 26,7 | 43,3 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 17 | 56,7 | 56,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

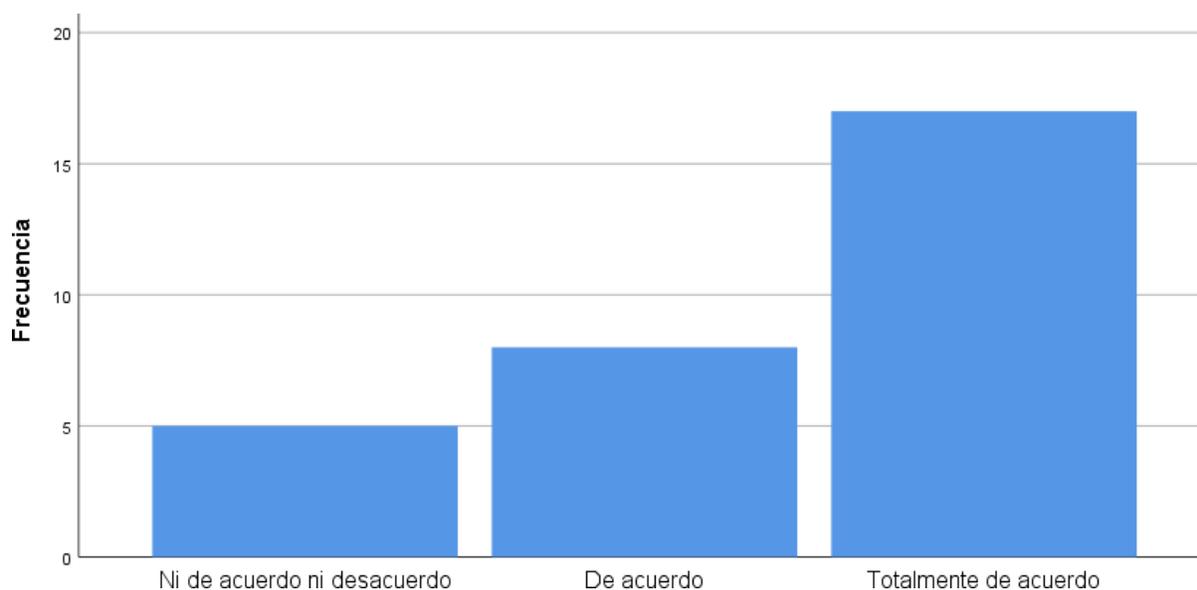


Figura 40: Figura de barras

Como se observa en la tabla 43 y figura 40, de 30 encuestados, 17 indicaron estar totalmente de acuerdo que el porcentaje de efectividad es importante para alcanzar un objetivo determinado.

Tabla 44

Pregunta 35: ¿Considera que los medios de transporte utilizados únicamente para la empresa tiene efectos económicos negativos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 7 | 23,3 | 23,3 | 23,3 |
| De acuerdo | 12 | 40,0 | 40,0 | 63,3 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 11 | 36,7 | 36,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

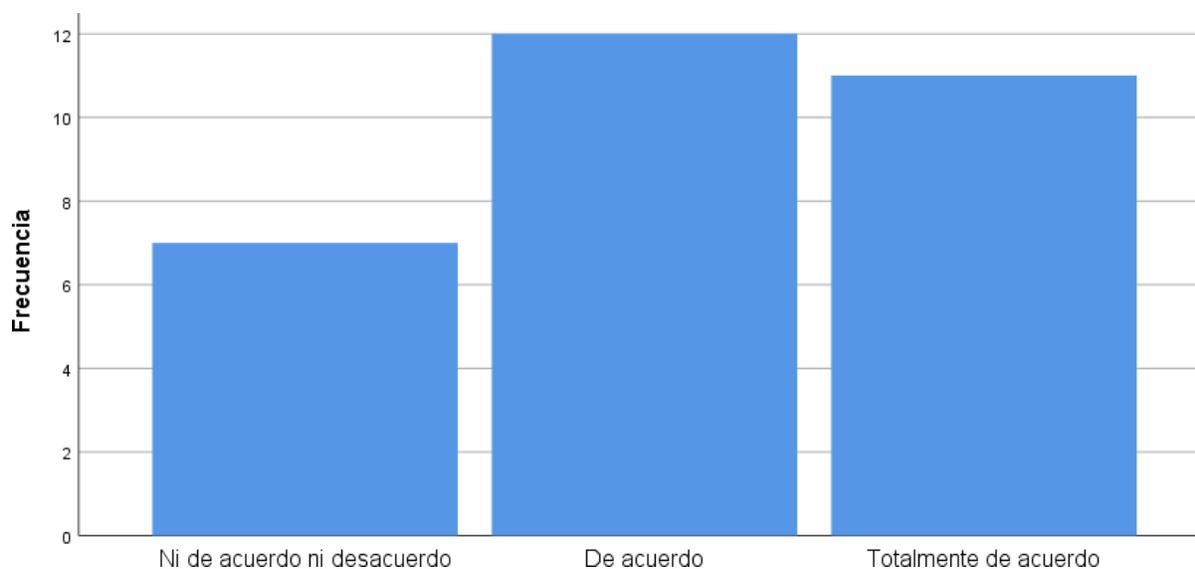


Figura 41: Figura de barras

Como se parecía en la tabla 44 y figura 41, del 100% de encuestados, un 40% indicó estar de acuerdo que los medios de transporte utilizados únicamente para la empresa tiene efectos económicos negativos.

Tabla 45

Pregunta 36: ¿Cree usted que la implementación de transportes sea un indicador de crecimiento empresarial?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Ni de acuerdo ni desacuerdo | 13 | 43,3 | 43,3 | 43,3 |
| De acuerdo | 8 | 26,7 | 26,7 | 70,0 |
| Válidos Totalmente de acuerdo | 9 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

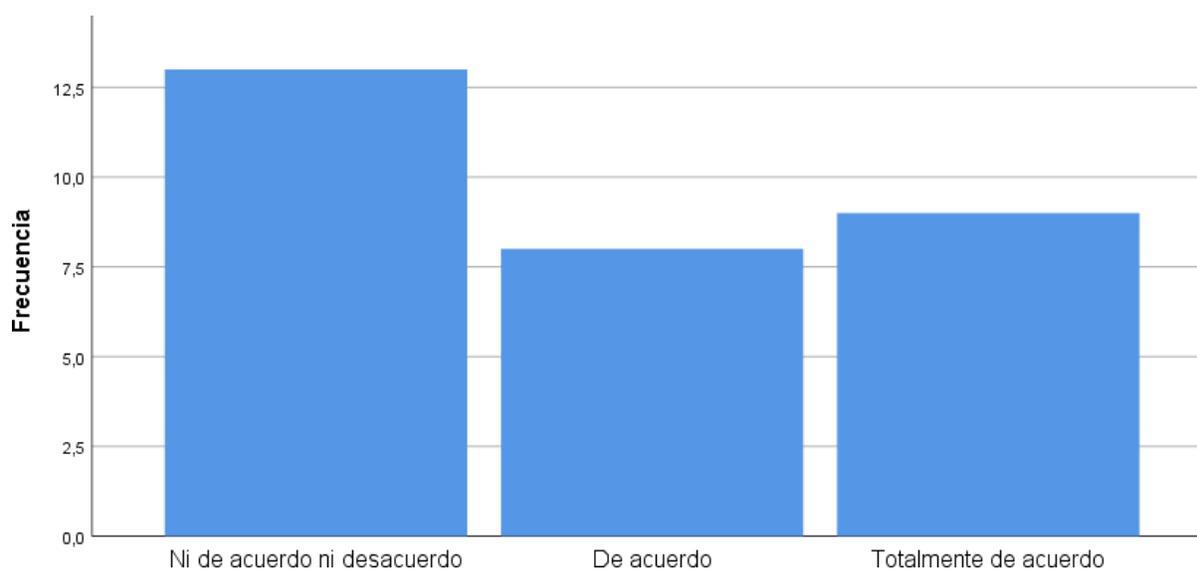


Figura 42: Figura de barras

Como se observa en la tabla 45 y figura 42, de 30 encuestados, 13 indicaron estar ni de acuerdo ni desacuerdo que la implementación de transportes sea un indicador de crecimiento empresarial.

4.1.2. Correlación.

4.1.2.1. Prueba de hipótesis general.

Tabla 46

Correlación entre las variables Auditoría interna e incidencia en la gestión del control logístico

| | | Auditoría interna | Control logístico |
|-----------------|------------------------------------|----------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,740* |
| | Auditoría interna Sig. (bilateral) | . | ,020 |
| | N | 30 | 30 |
| | Coefficiente de correlación | ,740* | 1,000 |
| | Control logístico Sig. (bilateral) | ,020 | . |
| | N | 30 | 30 |

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

H₁: Hipótesis planteada por el investigador.

H₀: Hipótesis Nula.

- H₁: La auditoría interna incide significativamente en la gestión del control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020.
- H₀: La auditoría interna NO incide significativamente en la gestión del control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020.

En la Tabla 46, el resultado adquirido mediante la correlación de Spearman expresa $r = 0.740$, la presente cifra manifiesta que existe una correlación moderada por estar cerca al 1; de igual manera expone que es positivo lo que quiere decir que es directamente proporcional es decir que si la auditoría interna incide significativamente en la gestión del control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020. Por ello, la aceptación de la hipótesis es clara, ante la manifestación planteada por el investigador que H₁: la auditoría interna incide significativamente

en la gestión del control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020. En la misma línea, se percibe que el valor obtenido $r=0.740$ ejemplifica una correlación moderada.

4.1.2.2. Prueba de hipótesis específicas.

Tabla 47

Correlación entre las variables mapa de riesgo y control logístico

| | | | Mapa de Riesgos | Control logístico |
|-----------------|-------------------|----------------------------|-----------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Mapa de Riesgos | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,669* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,020 |
| | | N | 30 | 30 |
| | Control logístico | Coeficiente de correlación | ,669* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,020 | . |
| | | N | 30 | 30 |

H_1 : Hipótesis planteada por el investigador.

H_0 : Hipótesis Nula.

- H_1 : El mapa de riesgos incide significativamente en el control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020.
- H_0 : El mapa de riesgos NO incide significativamente en el control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020.

En la Tabla 47, la correlación de Spearman expresa $r = 0.669$, cuya cifra expone una correlación moderada por la proximidad al 1; igualmente de ser positivo, la incidencia de un elemento sobre el otro es incuestionable. Por ello, se acepta la hipótesis planteada por el investigador H_1 : El mapa de riesgos incide significativamente en el control logístico de la empresa Butterfly Corporation

SAC, 2020. En la misma línea, se percibe que el valor obtenido $r=0.669$ ejemplifica una correlación moderada.

Tabla 48

Correlación entre las variables información, estandarización de procedimientos y control logístico

| | | | Informatización y estandarización de procedimientos | Control logístico |
|-----------------|---|---|---|---------------------|
| Rho de Spearman | Informatización y estandarización de procedimientos | Coefficiente de correlación de Sig. (bilateral) N | 1,000 . 30 | ,650* ,024 30 |
| | Control logístico | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | ,650* ,024 30 | 1,000 . 30 |

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

H_1 : Hipótesis planteada por el investigador.

H_0 : Hipótesis Nula.

- H_1 : La información y estandarización de procedimientos incide significativamente en el control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020.
- H_0 : La información y estandarización de procedimientos NO incide significativamente en el control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020.

En la Tabla 48, presenta la correlación de Spearman $r = 0.650$, este valor refleja que existe una correlación moderada por la proximidad 1; además de ser positivo lo que quiere decir que es directamente proporcional es decir que si la información y estandarización de procedimientos

asciende adecuadamente se verá reflejado una incidencia en el control logístico, relacionando el comportamiento flexible de ambos elementos. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada por el investigador H1: La información y estandarización de procedimientos incide significativamente en el control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020. En la misma línea, se percibe que el valor obtenido $r=0.650$ ejemplifica una correlación moderada.

4.3 Discusión

Luego de haberse aplicado el instrumento y obtenidos los resultados correspondientes, encuentra sustento afirmar que la auditoría interna, a través de factores como el mapa de riesgos y, la informatización y estandarización de los procedimientos, incide significativamente en la gestión del control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020. Ello encuentra concordancia con las investigaciones de Cortez y Solís, así como al de Cebreros y Urday.

Por un lado, Cortez y Solís (2016) en su tesis “Diseño de un Departamento de Auditoria Interna para la Empresa Servicesmart S.A”, en donde se empleó una metodología de carácter cualitativa, un diseño no experimental, correlacional y la encuesta como medio para la recopilación de información relevante al tema estudiado, permitiendo obtener como resultado que al estudiar el entorno actual de Servicesmart se podrán identificar las posibles amenazas, oportunidades, incidencias, los factores demográficos, ecológicos, sociales, políticos que se presenten en el lugar y así ayudar a los directivos a tomar decisiones correctas dentro de la organización, lo cual tiene relevancia dentro de la investigación que se ha estado realizando ya que un 30% está totalmente de acuerdo que midiendo el daño que puede generarse será beneficioso para la empresa.

De otro lado, Cebreros y Urday (2017) en su tesis titulada “La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de puente piedra”, en donde se empleó una metodología de carácter mixta, un diseño no experimental, un método deductivo y la encuesta como medio para la recopilación de información relevante al tema estudiado, permitió concluir que la gestión logística influye en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra, 2016. Por lo que, dicha conclusión

indirectamente influye con la presente investigación ya que, dentro de la encuesta un 50% afirmó estar de acuerdo con la pregunta que decía que, si se tenía un inadecuado proceso dentro del inventario, se podría tener consecuencias logísticas. Además, lo que se debe tener en cuenta, es que un proceso logístico dispone de amplias ventajas para llevar a cabo las actividades de un sector empresarial (como las PYMES), producto de dotar de un margen de competitividad a las mismas.

Por último, el autor Barraza (2016), dentro de su tesis, titulada como “Implementación de la auditoría interna y su incidencia en las mypes del Perú: caso “Galeria Guizado” SRL. lima, 2015”, la cual tuvo una metodología de investigación mixta, contando con un diseño no experimental, correlacional y con un cuestionario para adquirir los datos importantes para el tema que se seleccionó. Se concluyó con que, la empresa que fue estudiada no contaba con una auditoría interna teniendo como resultado que las actividades realizadas no cuenten con una supervisión necesaria, con lo que se tendrá un problema a largo plazo. Dicho así, la investigación presente tiene una relación con dicha conclusión ya que un 43,3% estuvo totalmente de acuerdo cuando se les preguntó si el seguimiento que se le hace a una empresa podría mostrar la evolución de esta.

CONCLUSIONES

Primera. - Se comprobó que la auditoría interna incide significativamente en la gestión del control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020, producto de los resultados positivos obtenidos y procesados mediante la herramienta estadística SPSS v26, asimismo ante la evidencia de la correlación de Rho de Spearman, con una cifra obtenida de $r = 0.740$, generando una nivelación alta de incidencia en ambas variables. Este resultado da a entender que la auditoría interna juega un papel de vital importancia e influye bastante dentro del control logístico.

Segundo. - Se determinó que el mapa de riesgos incide significativamente en el control logístico en la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020, mediante la evidencia de resultados positivos obtenidos ante la recolección de datos y el procesamiento estadístico en SPSS, se vinculó un valor de $r = 0.669$ adquirido por la Correlación de Rho de Spearman. De dicha forma, se puede llegar a la conclusión que la población encuestada realmente cree o está de acuerdo en que el mapa de riesgo, dentro de la logística de la empresa, es fundamental para un buen desarrollo de esta.

Tercero. - Se identificó que la información y estandarización de procedimientos incide significativamente en el control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020. La correlación de Rho de Spearman permitió evidenciar que la cifra de $r = 0.650$ ejerce un vínculo alto en ambas variables. Además, es necesario añadir el hecho de que la información y estandarización de los procedimientos influye bastante al momento de realizar una auditoría, por lo que no debe ser tomada a la ligera.

RECOMENDACIONES:

Al gerente de la Empresa, se recomienda lo siguiente:

Primero. Planificar y ejecutar cursos de adiestramiento empresarial responsable la integración de los procesos de auditoría interna y propiciar la formación y supervisión de contadores profesionales que se centren en el rubro especializado de la empresa, además en áreas de mantener la incidencia de la gestión del control logístico, logrando exponer un panorama general de la compañía y visualizar la evolución.

Segundo. La empresa debe de tener un mapa de riesgos, ya que de dicha forma se tendrá una manera de poder localizar los riesgos en diversos aspectos, y así, puede resultar satisfactorio la eliminación de factores contraproducentes, logrando de igual manera poder cumplir con los objetivos internos designados en la compañía.

Tercero. Simplificar y unificar los procesos que requiere la empresa es una manera de gestionar el tiempo que conlleva cada operación en la empresa, por lo que aplicando aquel elemento se proporcionara actividades con mayor optimización. Además, la información en todo aspecto dentro de la empresa, debe ser analizada minuciosamente para que en un futuro no se tengan errores o algún malentendido.

REFERENCIAS

- Benedicto Salmerón, R. (2015). Gubernamentalidad policial sobre movimientos emancipatorios. El tratamiento de la identidad policial en torno al 15M (Catalunya, 2011-2012). 3. España: Revista Electrónica de Psicología Política. Obtenido de <http://www.psicopol.unsl.edu.ar/2015-Julio-Art%EDculo01.pdf>
- Acedo, J. M. (2017). El delito de Estafa y el Principio de Proporcionalidad de la Pena en el Código Penal Vigente. *Repositorio UIGV*. Lima, Perú: Google Chrome. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2119/MAEST_DERECH_PENAL_JULIA%20MARIA%20YANAC%20ACEDO.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Altamirano, R. R. (2017). *Guía sobre el procedimiento de responsabilidad en el sistema nacional ...* Ciudad de México: Tax editores unidos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=69z0DwAAQBAJ&pg=PT243&dq=el+derecho+a+la+presuncion+de+inocencia&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjpsMDB3IXuAhVZF7kGHbd0D7kQ6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q=el%20derecho%20a%20la%20presuncion%20de%20inocencia&f=false>
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (s.f.). "Declaración Universal de los Derechos Humanos - Resolución 217 A (III)". Obtenido de https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf

Asamblea General de las Naciones Unidas. (s.f.). "Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.". Obtenido de <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/ccpr.aspx>

Atapaucar Pompilla,, L. M. (2018). Análisis de la aplicación del Principio de Legalidad en procedimientos de intervención policial en la comisaria de Santa Luzmila – Comas 2018.

12. Lima, Perú: Repositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38370/Atapaucar_PLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ballesteros, M. J. (2019). La Función Policial desde la perspectiva de los derechos humanos y la ética pública. *Scielo Org.* México: Google Chrome. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472019000200251

Basombrío, E. d., & Seminario, C. B. (2018). *¿Cómo se forman los policías?: Derechos humanos y policía comunitaria*. Lima: Pontifica Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial.

Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=CaHNDwAAQBAJ&pg=PT143&dq=atribuciones+de+la+policia+nacional+del+Per%C3%BA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjWtLWn54XuAhVYGrkGHfP3DJ4Q6AEwA3oECAQQA#v=onepage&q=atribuciones%20de%20la%20policia%20nacional%20del%20Per%C3%BA&f=false>

Boronat Ombuena, G. J., Leotescu, R. M., Jiménez, S., & Pérez, C. (2019). La gestión del mapa de riesgos. Obtenido de https://gb-consultores.es/wp-content/uploads/dlm_uploads/2019/03/Art%C3%ADculo-Gestion-Mapa-de-Riesgos-TCF-Enero-2019.pdf

Bustamante, C. B. (2016). *Derechos fundamentales de la persona y relación de trabajo: Segunda edición aumentada*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=e6DNDwAAQBAJ&pg=PT155&dq=La+intimidad+personal&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiF2uyr3oXuAhXSH7kGHZCGCvIQ6AEwA3oECAUQA#v=onepage&q=La%20intimidad%20personal&f=false>

Bustamante, S. E., Idrovo, R. C., Pineda, L. O., Ochoa, M. E., Quezada, L. D., Castro, O. Q., . . .

González, Á. (2019). *Derechos de los grupos de atención prioritaria*. Madrid: Dykinson.

Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=TdSfDwAAQBAJ&pg=PA57&dq=El+derecho+a+la+autodeterminaci%C3%B3n+informativa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiM3O3n4YXuAhVsK7kGHbDfC5EQ6AEwAHoECAAQA#v=onepage&q=El%20derecho%20a%20la%20autodeterminaci%C3%B3n%20informativa&f=false>

Cabrera Arévalo, J. L. (2018). El accionar ilícito en el procedimiento de control de identidad por

la autoridad policial: consecuencias jurídicas y procesales. *Publicacion de Universidad*

Nobert Wiener, 39. Obtenido de

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2584/TESIS%20%20Cabrera%20Jos%c3%a9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Camacho, N. C. (2020). *Políticas y reformas migratorias en América Latina: Un estudio*

comparado. Lima: Universidad del Pacifico. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=MCHwDwAAQBAJ&pg=PT163&dq=ley+de+extranjeria,+migraci%C3%B3n+en+peru+pontificia+universidad+catolica+del+peru&hl=es>

&sa=X&ved=2ahUKEwj8yrGY9YXuAhUAHrkGHR0PB5AQ6AEwAXoECAUQA#v=onepage&q=ley%20de%20extranjeria%2C%20migrac

Castro, Á. (2016). *Abusos Policiales - Informe Derechos Humanos 2005*. 1. Chile: Repositorio CEJA-JSCA. Obtenido de https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/1327/abusos_policiales_udp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro, A. E. (2017). *Vulneración de los Derechos Humanos frente a la represión policial y libertad de expresión en el conflicto del Peaje Puente Piedra 2017*. *Repositorio UIGV*. Lima, Perú: Google Chrome. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2127/TRAB.SUF.PROF.Ange%20Elizabeth%20Soto%20Castro.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Chevallier, J. (2015). *El Estado de Derecho*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=UWIZCgAAQBAJ&dq=estado+de+derecho+es&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Christian, R. M. (2017). *El principio de proporcionalidad por el legislador*. Santa María: Universidad de Magdalena. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=LGhRDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=el+principio+de+proporcionalidad+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiJreeL383tAhU_IbkGHdPhDLUQ6AEwAHoECAAQA#v=onepage&q=el%20principio%20de%20proporcionalidad%20es&f=false

Comisión Interamericana de Derechos Humanos - CIDH. (s.f.). "Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.". Obtenido de <http://www.oas.org/es/cidh/mandato/Basicos/declaracion.asp#:~:text=Declaraci%C3%B3n%20Americana%20de%20los%20Derechos%20y%20Deberes%20del%20Hombre,-La%20IX%20Conferencia&text=Todos%20los%20hombres%20nacem%20libres,exigencia%20del%20derecho%20de%20todos.>

Constitución Política del Perú de 1993 - Décimo Primera Edición. (Noviembre de 2016). Lima, Perú. Obtenido de http://spij.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/Const-peru-oficial.pdf

Córdova, L. C. (2018). *Los procesos en el sistema jurídico peruano*. Lima: Universidad de Piura. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=IRbeDwAAQBAJ&pg=PT555&dq=atribuciones+que+posee+la+polic%C3%ADa+nacional+del+Per%C3%BA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiNzu3g6IXuAhWVHrkGHUEiBkoQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=atribuciones%20que%20posee%20la%20polic%C3%ADa%20naciona>

Cuba, J. S., & Portocarrero Salcedo, J. (2017). La Violencia de las leyes: el uso de la fuerza y criminalización de protestas socioambientales en el Perú. *Scielo Perú*. Perú: Google Chrome. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0251-34202017000200013

Decreto Legislativo N° 1267 - Ley de la Policía Nacional del Perú. (16 de Diciembre de 2016). Lima, Perú. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-la-policia-nacional-del-peru-decreto-legislativo-n-1267-1464781-2/>

Decreto Supremo 010-2018-JUS. (25 de Agosto de 2018). “Protocolo específico de control de identidad.”. Lima, Perú. Obtenido de https://static.legis.pe/wp-content/uploads/2018/09/Protocolo-2-Control-de-identidad-Legis.pe_.pdf

Donayre, C. (2018). *Las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Perú*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial, 2018. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=F6HNDwAAQBAJ&pg=PT115&dq=identificaci%C3%B3n+a+las+personas+por+la+policia&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjZuZO0mYXuAhUCFLkGHfCkAHUQ6AEwA3oECAUQA#v=onepage&q=identificaci%C3%B3n%20a%20las%20personas%20por%20la%20policia&f=false>

Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=psK4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT18&dq=Riesgo+de+procesos+en+auditoria+interna&ots=v4_xJVYquu&sig=HjmPu6k-wt5-WHLVHJwaQuB9FmI#v=onepage&q=Riesgo%20de%20procesos%20en%20auditoria%20interna&f=false

Ewing, G. T. (2015). La detención policial de adolescentes en Uruguay: percepciones y experiencias. *Scielo Edu*. Montevideo, Uruguay: Google Chrome. Obtenido de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2301-06652015000200010

Faringa, W., Saffano, F., Isalto, E., & Lantelme, E. (2019). Implementacion of standard work in the construction industry. *Scielo*. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/ric/v34n3/0718-5073-ric-34-03-288.pdf>

- Fassin, D. (2016). *La fuerza del orden: Una etnografía del accionar policial en las periferias urbanas*. Buenos Aires: Siglo Veintiuno Editores Argentina S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=8m3ADwAAQBAJ&pg=PT142&dq=el+control+de+identidad+policial&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjqoNmQlIXuAhWeGLkGHfJ0BsoQ6AEwAXoECAQQA#v=onepage&q=el%20control%20de%20identidad%20policial&f=false>
- Gonzales Ramírez, E. W. (2017). Análisis de la detención policial en caso de flagrante delito en el Distrito Fiscal de Lima Norte. 12. Perú: Repositorio Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21948>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hoyos, G. B. (2016). *El delito de estafa*. Bogotá: Grupo Editorial Ibañez. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=pkIyDwAAQBAJ&pg=PA39&dq=el+delito+de+estafa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwip74HWjMftAhV6DrkGHXkvAcoQ6AEwAHoECAMQA#v=onepage&q=el%20delito%20de%20estafa&f=false>
- Irarrázabal González, P. (2015). Igualdad en las calles en Chile: el caso del control de identidad. *Scielo*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33992015000100008&script=sci_arttext&tlng=en
- Janampa, A., Gonzales, M., & Chanjan, R. (2020). Abuso de la fuerza policial en el contexto de las recientes protestas sociales. *IDEH PUCP*. Lima, Perú: Google Chrome. Obtenido de <https://idehpucp.pucp.edu.pe/notas-informativas/abuso-de-la-fuerza-policial-en-el-contexto-de-las-recientes-protestas-sociales/>

Landa, C. (2020). *Constitución y emergencia sanitaria: Volumen II*. Lima: Palestra Editores.

Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=PYY-DwAAQBAJ&pg=PT71&dq=estado+de+emergencia+del+gobierno+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjPlsnqoYXuAhV2LLkGHfkKBYQQ6AEwAHoECAMQA#v=onepage&q=estado%20de%20emergencia%20del%20gobierno%20es&f=false>

Langreo, J. L. (2017). A multilevel analysis of servant leadership within the organization:

Organizational citizenship behavior social capital and effectiveness. *Ruidera UCLM*.

España: Google Chrome. Obtenido de <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/16480/TESIS%20Linuesa%20Langreo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lasierra, F. G. (2016). *Modelos de policía. Hacia un modelo de seguridad plural*. España: Bosch

Editor. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=7ra9DwAAQBAJ&pg=PA211&dq=colaboraci%C3%B3n+con+la+policia&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiXq8ir5IXuAhWhJrkGHYcPCNkQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=colaboraci%C3%B3n%20con%20la%20policia&f=false>

Lázaro, M. H. (2017). Liderazgo de Servicio como Promotor de Procesos de Generación de

Sentido: Efectos en el Alcance de Metas y en los Comportamientos Laborales

Contraproducentes. *Repositorio UAM*. Madrid, España: Google Chrome. Obtenido de

https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/681833/herrero_lazaro_marta.pdf?sequence=1

- Lopes Martínez, I., Padilla Aguiar, D., Paradela Fournier, L., & Rodríguez Rivero, G. (2019). Diseño de una metodología para la estandarización de los sistemas de codificación y clasificación de productos en empresas cubanas, 2019. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409659500005/409659500005.pdf>
- López Riba, J. M. (Julio de 2019). La regulación de las paradas policiales: una comparativa internacional. 11. España: *Revista de Derecho Penal y Criminología*. Obtenido de <http://revistas.uned.es/index.php/RDPC/article/view/27309/22015>
- Lozano, E. J. (2017). Aplicación del Principio de Proporcionalidad como alternativa a la sobrepenalización de los delitos en la Provincia de Trujillo. *Dspace Unitru*. Trujillo, Perú: Google Chrome. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12500>
- Mendoza Robles, B. L., & Gutiérrez Figueroa, M. J. (2017). Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Madre de Dios, Perú: Repositorio de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Obtenido de <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/317/004-3-10-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Meneghini, A. (2020). Cuba: régimen suprime protesta en contra de la violencia policial. *HRW Org*. Cuba: Google Chrome. Obtenido de <https://www.hrw.org/es/news/2020/07/28/cuba-regimen-suprime-protesta-en-contra-de-violencia-policial>
- Montes Salazar, C. A., & Vallejo Bonilla, C. A. (2020). Los mapas de riesgos en la auditoría interna. Obtenido de <https://revistas.ugca.edu.co/index.php/contexto/article/view/1100/1618>

Morales, L. D., & Quintero Sánchez, L. F. (2018). "¿Seguridad civil o abuso de autoridad y coerción de los derechos fundamentales? *Repositorio Un Aula*. Colombia: Google Chrome. Obtenido de <http://repository.unaula.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/1205/1/CODIGO%20DE%20POLICIA%20EN%20COLOMBIA%20%20C2%BFSEGURIDAD%20CIVIL%20O%20ABUSO%20DE%20AUTORIDAD%20Y%20COERCION%20DE%20LOS%20DERECHOS%20FU.pdf>

Muñiz, J., Hernández, A., & Ponsoda, V. (2015). Nuevas directrices sobre el uso de los Tests: Investigación, Control de calidad y seguridad. *Redalyc*. Obtenido de <https://ebg.ec/wp-content/uploads/2021/02/DIRECTRICES-ETICAS-EN-EV.pdf>

Organización de Estados Americanos. (s.f.). "Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José)". Obtenido de https://www.oas.org/dil/esp/tratados_b-32_convencion_americana_sobre_derechos_humanos.htm

Ortiz, S. R. (2015). Detención Policial y Uso de la Fuerza: Implicaciones Jurídico- Criminológicas. *Tesis en Red*. Madrid, España: Google Chrome. Obtenido de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/316787/TSRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Osoria, J. M. (2018). *El derecho en conflicto: Colonialismo, despolitización y resistencia en*. Bogotá: Universidad de los Andes. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=zkiyDwAAQBAJ&pg=PA169&dq=el+derecho+a+la+manifestaci%C3%B3n,+violencia+y+policias&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi1wuz>

O5oXuAhVxK7kGHWJ7Bv4Q6AEwAnoECAQQA#v=onpage&q=e1%20derecho%20a%20la%20manifestaci%C3%B3n%2C%20violencia%20y

Pérez, S. G. (2016). *Actuaciones policiales en el ámbito de la ley de seguridad ciudadana*. Sevilla:

Punto Rojo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=VFYqDQAAQBAJ&pg=PA26&dq=libro+de+registros+policiales+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj8YWexYfuAhXqHLkGHZt6AmIQ6AEwAXoECAMQA#v=onpage&q=libro%20de%20registros%20policiales%20es&f=false>

Ramírez Marcos, E. (2020). *Intervención ciudadana, seguridad y delincuencia en Las Brisas de Huachipa, Lurigancho, Lima. 2015-2018*. 17. Lima, Perú: Repositorio UNMSM. Obtenido

de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15447/Ramirez_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ríos-Quintana, R., & Estrada-Hernández, L. O. (2018). Descripción y cuantificación de riesgos atribuidos a analgésicos antiinflamatorios no esteroides no selectivos consumidos por la población mexicana. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/medintmex/mim-2018/mim182b.pdf>

Rivas Arellano, M. A. (2016). *Implementación de un sistema de control de acceso para mejorar la seguridad de la información de la empresa SNX S.A.C.* 17. Lima, Perú: Repositorio UNMSM. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5254/Rivas_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivera, J. M. (2018). *Diez cuestiones actuales sobre derechos humanos*. México: Insitituto de Estudios Constitucionales del Estado de Querétaro. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=2jT-DwAAQBAJ&pg=PT271&dq=vulneraci%C3%B3n+de+los+derechos+de+manifestaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwirrf-y2IXuAhVwILkGHVOEB-cQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=vulneraci%C3%B3n%20de%20los%20derechos%20de%20manifestaci%C3%B3n>

Rivero Remírez, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Scielo*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v23n2/1025-0255-amc-23-02-159.pdf>

Rodríguez, R. O. (2017). Criminalización de la Protesta Social en Cajamarca como Paradigma de Restricción de Derechos Fundamentales. *Repositorio UNC*. Cajamarca, Perú: Google Chrome. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1336/Tesis%20Criminalizaci%C3%B3n%20de%20la%20Protesta%20Social%20en%20Cajamarca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sanchez Castillo, V., & Ureta Salinas, S. (2017). Control de Identidad: Garantías constitucionales vs Facultades Policiales. 38. Santiago, Chile: Repositorio UFT. Obtenido de <http://repositorio.uft.cl/bitstream/handle/20.500.12254/146/S%C3%A1nchez-Ureta%202017.pdf?sequence=1>

Serna, E. R. (2018). Desconocimiento de la Sociedad Civil para denunciar abusos producto de las Intervenciones Policiales en Tingo María-2016. *Distancia UDH*. Huánuco, Perú: Google Chrome. Obtenido de

<http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/888/PRADO%20SERNA%2C%20ERICK%20REIDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tribunal Constitucional - Expediente 0022-2004-AI/TC. (s.f.). Lima, Perú. Obtenido de <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/00022-2004-AI.pdf>

Villaamil, Ó. A., Gutiérrez, I. G., Picón, F. R., Martínez, M. S., & González Auriolles, J. A. (2017). *Derecho político español Tomo II: Derechos fundamentales y Órganos del Estado: Según la Constitución de 1978*. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=QDj4DQAAQBAJ&pg=PA86&dq=Restricci%C3%B3n+y+privaci%C3%B3n+de+la+libertad+personal&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj567aK2oXuAhX_EbkGHcQyBE0Q6AEwAXoECAMQAg#v=onepage&q=Restricci%C3%B3n%20y%20privaci%C3%B3n%20de%20la%20libertad%20

Anexo N° 01: Matriz de consistência

Título: “AUDITORÍA INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE CONTROL LOGÍSTICO DE LA EMPRESA BUTTERFLY CORPORATION SAC, 2020”

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | DIMENSIONES |
|--|---|--|---|--|
| <p>PROBLEMA PRINCIPAL ¿De qué forma la auditoría interna incide en la gestión del control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿De qué forma el mapa de riesgos incide en el control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020?</p> <p>¿De qué forma la información y estandarización de procedimientos incide en el control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020?</p> | <p>OBJETIVO GENERAL Determinar de qué forma la auditoría interna incide en la gestión del control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar de qué forma el mapa de riesgos incide en el control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020</p> <p>Determinar de qué forma la información y estandarización de procedimientos incide en el control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020</p> | <p>HIPÓTESIS GENERAL La auditoría interna incide significativamente en la gestión del control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS El mapa de riesgos incide significativamente en el control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020</p> <p>La información y estandarización de procedimientos incide significativamente en el control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020</p> | <p>VARIABLE INDEPENDIENTE (X-1): Auditoría interna</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de procesos • Cuantificar la probabilidad de riesgos • Medir el daño probable • Procedimientos estandarizados • Evaluación estandarizada • Seguimiento <p>VARIABLE DEPENDIENTE (Y-2): Control logístico</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decisiones de inventario • Programación de compras • Numero de almacenes • Ambientes adecuados • Procesamiento de pedidos • Número de pedidos atendidos • Efectividad y eficiencia • Decisiones de transporte | <p>DIMENSIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Riesgos • Informatización y estandarización de procedimientos <p>DIMENSIONES DEL CONTROL LOGÍSTICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de inventario • Gestión de almacenes • Gestión de transporte • Gestión de atención y distribución al cliente |

Anexo N° 02: Instrumento de la investigación

Cuestionario

Título: “La auditoría interna y su incidencia en la gestión del control logístico de la empresa Butterfly Corporation SAC, 2020”

La presente es una encuesta que tiene por finalidad determinar la incidencia de la auditoría interna en la gestión del control logístico en la empresa Butterfly, por tal motivo agradecemos su colaboración y tiempo brindado para responder cada una de las siguientes preguntas del cuestionario.

Indicaciones:

La presente encuesta es de carácter confidencial, agradecemos responder objetiva y verazmente. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

| | | | | |
|----------------------------|-----------------|--------------------------------------|--------------------|-------------------------------|
| Totalmente de acuerdo 1 | De acuerdo 2 | No de acuerdo, ni en desacuerdo 3 | En desacuerdo 4 | Totalmente en desacuerdo 5 |
|----------------------------|-----------------|--------------------------------------|--------------------|-------------------------------|

| PREGUNTAS | RESPUESTAS | | | | |
|---|------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. ¿Considera usted que existen riesgos en los procesos dentro de la empresa? | | | | | |
| 2. ¿Cree usted que el procedimiento que se le da a los clientes puede generar riesgos? | | | | | |
| 3. ¿Está usted de acuerdo en que se deba cuantificar la probabilidad de riesgos dentro de la empresa? | | | | | |
| 4. ¿Considera que cuantificar la probabilidad de riesgos va a generar una disminución de estos? | | | | | |
| 5. ¿Piensa usted que medir el daño que pueda generarse va a ser beneficioso para la empresa? | | | | | |
| 6. ¿Cree usted que los colaboradores van a tener mejores resultados si los riesgos se miden cuantificadamente? | | | | | |
| 7. ¿Considera usted que se deben optar por incrementar los procedimientos estandarizados dentro de la empresa? | | | | | |
| 8. ¿Piensa usted que se generaría más beneficio con los procedimientos estandarizados bien implementados? | | | | | |
| 9. ¿Cree usted que se deberían realizar más evaluaciones estandarizadas dentro de la empresa? | | | | | |
| 10. ¿Considera usted que las pruebas estandarizadas van a poder determinar las debilidades dentro de la empresa? | | | | | |
| 11. ¿Usted cree que se deba realizar un seguimiento general de documentación a los trabajadores de la empresa? | | | | | |
| 12. ¿Cree que el seguimiento al desarrollo de la empresa nos podría mostrar la evolución de esta? | | | | | |
| 13. ¿Cree que es importante cumplir con el presupuesto previsto? | | | | | |
| 14. ¿Considera usted que si el presupuesto para la compra de mercadería disminuye afectaría a las ventas? | | | | | |
| 15. ¿Cree que el desarrollo de una buena auditoría interna proporcionaría crecimiento en la empresa? | | | | | |
| 16. ¿Considera que la auditoría interna en la empresa debería enfocarse en supervisar y evaluar los procesos del control logístico? | | | | | |
| 17. ¿Cree usted que se debería realizar un control de inventarios mensualmente? | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 18. ¿Consideraría supervisar la evolución de los procesos con mayor viabilidad? | | | | | |
| 19. ¿Considera usted de gran importancia el aporte de los auditores? | | | | | |
| 20. ¿Usted estaría de acuerdo en facilitar la información necesaria al auditor? | | | | | |
| 21. ¿Cree usted que el manejo del inventario es responsabilidad de toda la empresa? | | | | | |
| 22. ¿Consideraría que un inadecuado proceso en el inventario traería consecuencias logísticas? | | | | | |
| 23. ¿Cree usted que es importante la programación de compra de mercadería anualmente? | | | | | |
| 24. ¿Cree que una buena compra de mercadería necesaria bien empleada beneficiaría en la compra de nuevas marcas? | | | | | |
| 25. ¿El número de almacenes que posee una empresa es relevante para su expansión económica? | | | | | |
| 26. ¿Cree usted que cada almacén dependiendo su dimensión deba llevar un control logístico? | | | | | |
| 27. ¿Cree usted que un ambiente adecuado en el medio laboral es un factor indispensable en cada empresa? | | | | | |
| 28. ¿considera que un buen ambiente en la empresa debería estar acondicionado en todas las áreas ? | | | | | |
| 29. ¿Cree que la ejecución de pedidos debería tomar una mayor importancia? | | | | | |
| 30. ¿consideraría que los servicios son fuentes indispensables con los que podemos cuantificar los pedidos emitidos durante un determinado tiempo? | | | | | |
| 31. ¿Cree que la cantidad de pedidos atendidos tiene relación con el control logístico de la empresa? | | | | | |
| 32. ¿Consideraría mejorar la gestión de pedidos con el fin de agilizar la atención? | | | | | |
| 33. ¿Cree usted que la eficiencia se debe al ahorro y reducción de recursos al mínimo? | | | | | |
| 34. ¿Considera usted que el porcentaje de efectividad es importante para alcanzar un objetivo determinado? | | | | | |
| 35. ¿Considera que los medios de transporte utilizados únicamente para la empresa tienen efectos económicos negativos? | | | | | |
| 36. ¿Cree usted que la implementación de transportes sea un indicador de crecimiento empresarial? | | | | | |

Anexo N° 03: Instrumento de la investigación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INCIDENCIA DE LA AUDITORIA INTERNA EN LA GESTIÓN DE CONTROL LOGISTICO DE LA EMPRESA BUTTERFLY CORPORATION SAC, 2020

| DIMENSIONES / ÍTEMS | | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| MAPA DE RIESGOS | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que existen riesgos en los procesos dentro de la empresa? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Cree usted que el procedimiento que se le da a los clientes puede generar riesgos? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Está usted de acuerdo en que se deba cuantificar la probabilidad de riesgos dentro de la empresa? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Considera que cuantificar la probabilidad de riesgos va a generar una disminución de estos? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Piensa usted que medir el daño que pueda generarse va a ser beneficioso para la empresa? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Cree usted que los colaboradores van a tener mejores resultados si los riesgos se miden cuantificadamente? | X | | X | | X | | |
| INFORMATIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS | | | | | | | | |
| 7 | ¿Considera usted que se deben optar por incrementar los procedimientos estandarizados dentro de la empresa? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Piensa usted que se generaría más beneficio con los procedimientos estandarizados bien implementados? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Cree usted que se deberían realizar más evaluaciones estandarizadas dentro de la empresa? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Considera usted que las pruebas estandarizadas van a poder determinar las debilidades dentro de la empresa? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|-------------------------------|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 11 | ¿Usted cree que se deba realizar un seguimiento general de documentación a los trabajadores de la empresa? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Cree que el seguimiento al desarrollo de la empresa nos podría mostrar la evolución de esta? | X | | X | | X | | |
| GESTIÓN PRESUPUESTARIA | | | | | | | | |
| 13 | ¿Cree que es importante cumplir con el presupuesto previsto? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Considera usted que si el presupuesto para la compra de mercadería disminuye afectaría a las ventas? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Cree que el desarrollo de una buena auditoría interna proporcionaría crecimiento en la empresa? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Considera que la auditoria interna en la empresa debería enfocarse en supervisar y evaluar los procesos del control logístico? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Cree usted que se debería realizar un control de inventarios mensualmente? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Consideraría supervisar la evolución de los procesos con mayor viabilidad? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿Considera usted de gran importancia el aporte de los auditores? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿Usted estaría de acuerdo en facilitar la información necesaria al auditor? | X | | X | | X | | |
| GESTIÓN DE INVENTARIO | | | | | | | | |
| 21 | ¿Cree usted que el manejo del inventario es responsabilidad de toda la empresa? | X | | X | | X | | |
| 22 | ¿Consideraría que un inadecuado proceso en el inventario traería consecuencias logísticas? | X | | X | | X | | |
| 23 | ¿Cree usted que es importante la programación de compra de mercadería anualmente? | X | | X | | X | | |
| 24 | ¿Cree que una buena compra de mercadería necesaria bien empleada beneficiaría en la compra de nuevas marcas? | X | | X | | X | | |
| GESTIÓN DE ALMACENES | | | | | | | | |
| 25 | ¿El número de almacenes que posee una empresa es relevante para su expansión económica? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|--|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 26 | ¿Cree usted que cada almacén dependiendo su dimensión deba llevar un control logístico? | X | | X | | X | | |
| 27 | ¿Cree usted que un ambiente adecuado en el medio laboral es un factor indispensable en cada empresa? | X | | X | | X | | |
| 28 | ¿Considera que un buen ambiente en la empresa debería estar acondicionado en todas las áreas? | X | | X | | X | | |
| GESTIÓN DE TRANSPORTE | | | | | | | | |
| 29 | ¿Cree que la ejecución de pedidos debería tomar una mayor importancia? | X | | X | | X | | |
| 30 | ¿consideraría que los servicios son fuentes indispensables con los que podemos cuantificar los pedidos emitidos durante un determinado tiempo? | X | | X | | X | | |
| 31 | ¿Cree que la cantidad de pedidos entendidos tiene relación con el control logístico de la empresa? | X | | X | | X | | |
| 32 | ¿Consideraría mejorar la gestión de pedidos con el fin de agilizar la atención? | X | | X | | X | | |
| GESTIÓN DE ATENCIÓN Y DISTRIBUCIÓN AL CLIENTE | | | | | | | | |
| 33 | ¿Cree usted que la eficiencia se debe al ahorro y reducción de recursos al mínimo? | X | | X | | X | | |
| 34 | ¿Considera usted que el porcentaje de efectividad es importante para alcanzar un objetivo determinado? | X | | X | | X | | |
| 35 | ¿Considera que los medios de transporte utilizados únicamente para la empresa tienen efectos económicos negativos? | X | | X | | X | | |
| 36 | ¿Cree usted que la implementación de transportes sea un indicador de crecimiento empresarial? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador: Salazar Llerena Silvia Liliana **DNI:** 10139161
Especialidad del validador: Ingeniera de sistemas

08 de Junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **²Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INCIDENCIA DE LA AUDITORIA INTERNA EN LA GESTIÓN DE CONTROL LOGISTICO DE LA EMPRESA BUTTERFLY CORPORATION SAC, 2020

| DIMENSIONES / ÍTEMS | | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| MAPA DE RIESGOS | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que existen riesgos en los procesos dentro de la empresa? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Cree usted que el procedimiento que se le da a los clientes puede generar riesgos? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Está usted de acuerdo en que se deba cuantificar la probabilidad de riesgos dentro de la empresa? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Considera que cuantificar la probabilidad de riesgos va a generar una disminución de estos? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Piensa usted que medir el daño que pueda generarse va a ser beneficioso para la empresa? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Cree usted que los colaboradores van a tener mejores resultados si los riesgos se miden cuantificadamente? | X | | X | | X | | |
| INFORMATIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS | | | | | | | | |
| 7 | ¿Considera usted que se deben optar por incrementar los procedimientos estandarizados dentro de la empresa? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Piensa usted que se generaría más beneficio con los procedimientos estandarizados bien implementados? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Cree usted que se deberían realizar más evaluaciones estandarizadas dentro de la empresa? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Considera usted que las pruebas estandarizadas van a poder determinar las debilidades dentro de la empresa? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Usted cree que se deba realizar un seguimiento general de documentación a los trabajadores de la empresa? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|-------------------------------|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 12 | ¿Cree que el seguimiento al desarrollo de la empresa nos podría mostrar la evolución de esta? | X | | X | | X | | |
| GESTIÓN PRESUPUESTARIA | | | | | | | | |
| 13 | ¿Cree que es importante cumplir con el presupuesto previsto? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Considera usted que si el presupuesto para la compra de mercadería disminuye afectaría a las ventas? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Cree que el desarrollo de una buena auditoría interna proporcionaría crecimiento en la empresa? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Considera que la auditoría interna en la empresa debería enfocarse en supervisar y evaluar los procesos del control logístico? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Cree usted que se debería realizar un control de inventarios mensualmente? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Consideraría supervisar la evolución de los procesos con mayor viabilidad? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿Considera usted de gran importancia el aporte de los auditores? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿Usted estaría de acuerdo en facilitar la información necesaria al auditor? | X | | X | | X | | |
| GESTIÓN DE INVENTARIO | | | | | | | | |
| 21 | ¿Cree usted que el manejo del inventario es responsabilidad de toda la empresa? | X | | X | | X | | |
| 22 | ¿Consideraría que un inadecuado proceso en el inventario traería consecuencias logísticas? | X | | X | | X | | |
| 23 | ¿Cree usted que es importante la programación de compra de mercadería anualmente? | X | | X | | X | | |
| 24 | ¿Cree que una buena compra de mercadería necesaria bien empleada beneficiaría en la compra de nuevas marcas? | X | | X | | X | | |
| GESTIÓN DE ALMACENES | | | | | | | | |
| 25 | ¿El número de almacenes que posee una empresa es relevante para su expansión económica? | X | | X | | X | | |
| 26 | ¿Cree usted que cada almacén dependiendo su dimensión deba llevar un control logístico? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|--|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 27 | ¿Cree usted que un ambiente adecuado en el medio laboral es un factor indispensable en cada empresa? | X | | X | | X | | |
| 28 | ¿Considera que un buen ambiente en la empresa debería estar acondicionado en todas las áreas? | X | | X | | X | | |
| GESTIÓN DE TRANSPORTE | | | | | | | | |
| 29 | ¿Cree que la ejecución de pedidos debería tomar una mayor importancia? | X | | X | | X | | |
| 30 | ¿consideraría que los servicios son fuentes indispensables con los que podemos cuantificar los pedidos emitidos durante un determinado tiempo? | X | | X | | X | | |
| 31 | ¿Cree que la cantidad de pedidos entendidos tiene relación con el control logístico de la empresa? | X | | X | | X | | |
| 32 | ¿Consideraría mejorar la gestión de pedidos con el fin de agilizar la atención? | X | | X | | X | | |
| GESTIÓN DE ATENCIÓN Y DISTRIBUCIÓN AL CLIENTE | | | | | | | | |
| 33 | ¿Cree usted que la eficiencia se debe al ahorro y reducción de recursos al mínimo? | X | | X | | X | | |
| 34 | ¿Considera usted que el porcentaje de efectividad es importante para alcanzar un objetivo determinado? | X | | X | | X | | |
| 35 | ¿Considera que los medios de transporte utilizados únicamente para la empresa tienen efectos económicos negativos? | X | | X | | X | | |
| 36 | ¿Cree usted que la implementación de transportes sea un indicador de crecimiento empresarial? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Escudero Vilchez Fernando Emilio **DNI:** 03695876

Especialidad del validador: Ingeniero de sistemas

08 de Junio del 2021



¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **²Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma