



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Evaluación del control de logística en la empresa Multiservicios

Generales Telviri EIRL, Chorrillos 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORAS:

Maria Alejandra Cano Vera (ORCID: 0000-0003-4458-2586)

Gianella Solorzano Matias (ORCID: 0000-0001-8618-5736)

ASESOR:

Mg. Carlos Alberto Vasquez Villanueva (ORCID: 0000-0002-0782-7364)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A nuestros padres por brindarnos su amor, apoyo incondicional y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes logramos llegar a la meta.

Agradecimiento

A Dios, por darnos fuerza y salud para continuar en esta fase de nuestras vidas y con ello poder cumplir uno de nuestros más deseados anhelos.

A la Universidad César Vallejo, por forjarnos como profesionales y por habernos acogido en una etapa importante de nuestras vidas.

A nuestros docentes quienes nos compartieron sus experiencias, ideas, conocimientos y deseos de superación.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Las estudiantes:

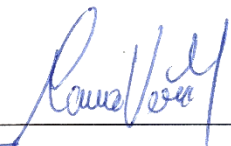
Cano Vera, Maria Alejandra con DNI N° 75196917 y Solorzano Matias, Gianella DNI N° 75851568 pertenecientes a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo sede Ate, declaramos la autenticidad de la tesis que tiene como título: Evaluación del control de logística en la empresa Multiservicios Generales Telviri EIRL, Chorrillos 2019. Realizada para obtener el título profesional de Contador Público.

Declaramos bajo juramento:

1. La investigación es bajo nuestra propia autoría.
2. Se ha aplicado las normas internacionales de APA en relación a las citas y búsquedas de las fuentes relacionadas el tema. Dentro de este marco no existe plagio alguno ni parcial.
3. El presente trabajo de investigación no ha sido presentada ni publicada en el pasado como producto académico de otra materia.
4. Los fundamentos presentados en los resultados son verdaderos, no han sido duplicadas, ni copiadas, ni falsificadas; es decir, los resultados presentados establecen los aportes reales de la investigación.

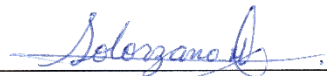
En caso de que se identifique la falta de fraude, falsificación, autoplagio o piratería, nos responsabilizamos de las consecuencias de nuestras acciones y aceptaremos las sanciones ante la normativa vigente a la universidad.

Lima, 03 de diciembre del 2019.



Cano Vera, Maria Alejandra

DNI N° 75196917



Solorzano Matias, Gianella

DNI N° 75851568

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
Índice de anexos	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	9
2.1. Tipo y diseño de investigación	9
2.2. Variables Operacionalización	10
2.3. Población y muestra	11
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	11
2.5. Procedimiento	13
2.6. Métodos de análisis de datos	14
2.7. Aspectos éticos	14
III. Resultados	15
IV. Discusión	26
V. Conclusiones	27
VI. Recomendaciones	28
Referencias	29
Anexos	33

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización	10
Tabla 2. Escala de Likert	12
Tabla 3. Información de los expertos	15
Tabla 4. Validación V de Aiken	15
Tabla 5. Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach	16
Tabla 6. Frecuencia del control de logística	16
Tabla 7. Frecuencia del control de compras	17
Tabla 8. Frecuencia del control de almacén	17
Tabla 9. Frecuencia del control de salida	17
Tabla 10. Validación V Aiken	19

Índice de figuras

Figura 1. Procedimientos	13
Figura 2. Proceso del control de logística.	18
Figura 3. Fase del control de compras	20
Figura 4. Fase del control de almacén	22
Figura 5. Fase del control de salida	24

Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia	33
Anexo 2. Matriz instrumental del diagnóstico	34
Anexo 3. Instrumento 1 (Cuestionario)	35
Anexo 4. Instrumento 2 (Ficha de análisis)	36
Anexo 5. Formato de selección de proveedores	37
Anexo 6. Orden de compra	38
Anexo 7. Orden de despacho	39
Anexo 8. Constancia de entrega de material	40
Anexo 9. Validación de expertos del diagnóstico	41
Anexo 10. Validación de expertos de la propuesta	43
Anexo 11. Autorización de la empresa	45
Anexo 12. Acta de aprobación de originalidad de tesis	46
Anexo 13. Similitud del TURNITIN	47
Anexo 14. Formulario de autorización para publicación electrónica	48
Anexo 15. Autorización de la versión final del trabajo de investigación	49

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar el control de logística en la empresa Multiservicios Generales Telviri EIRL, Chorrillos 2019. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva - propositiva, de diseño no experimental; la población de estudio y muestra estuvo delimitada al área de logística. La recolección de datos se efectuó mediante la técnica de la encuesta y el análisis documental; teniendo como instrumento al cuestionario y la ficha de análisis respectivamente. Los resultados obtenidos del diagnóstico fueron de un 66.7% para los trabajadores que sitúan el control del área logística en un nivel bajo, lo que indicó la necesidad de una mejora. Posterior al diagnóstico se realizó una propuesta expresada en diagramas de flujos para el proceso del control general y para cada fase del proceso: control de compras, control de almacén y control de salida; la propuesta fue elaborada a través de material bibliográfico referencial y finalmente fue evaluado por expertos especializados en auditoría y contabilidad. Se concluye que, la implementación de la propuesta planteada para el control de logística beneficiaría a la entidad, mejorando el proceso a través de la minimización de riesgos en el tiempo.

Palabras claves: Control de logística, propuesta de control, control de almacén

Abstract

The objective of this research was to evaluate the logistics control in the company Multiservicios Generales Telviri EIRL, Chorrillos 2019. The methodology used was descriptive – propositive, non – experimental design; the study population and the sample was delimited to the logistics area. The data collection was carried out through the survey technique and the documentary analysis; having as an instrument the questionnaire and the analysis sheet respectively. The results obtained from the diagnosis were 66.7% for workers who place control of the logistics area at a low level, which indicated the need for improvement. After the diagnosis, a proposal was made expressed in flowcharts for the general control process and for each phase of the process: purchasing control, stock control and output control; the proposal was prepared through reference bibliographic material and was finally evaluated by experts specialized in auditing and accounting. It is concluded that, the implementation of the proposal raised for logistics control would benefit the entity, improving the process through the minimization of risks over time.

Keywords: Logistics control, control proposal, stock control

I. Introducción

Realidad problemática

La empresa Multiservicios Generales Telviri EIRL, con domicilio fiscal en la Calle 4 Mza. E Lote 6 A.H. Integración en el distrito de Chorrillos de la ciudad de Lima, presenta catorce (14) años en el mercado brindando servicios relacionados con la construcción de obras y venta de materiales.

En los últimos años, la entidad ha evidenciado problemas en el área de logística; lo observado del proceso, señala que no se realizan ordenes de compras, ni se lleva una rendición de los gastos; el efecto se denota en la falta de comunicación oportuna de las deudas, lo que a su vez conlleva a pagos de deudas a destiempo.

Otro punto débil del proceso es el área de almacén, ya que no se cuenta con una adecuada contabilidad de entradas y salidas; se observa que, los materiales destinados a la venta son enviados directamente al proyecto sin evaluación del requerimiento y los materiales sobrantes son regresados al almacén sin registro, ni codificación.

Por último, se encuentra un deficiente control de salida de las mercaderías; dado que, se ha evidenciado diversos inciertos sobre la cantidad de mercadería solicitada y que sale del almacén; esto incluye los destinos de venta como también los suministros a proyectos de construcción, originando dudas con respecto a que si las operaciones son reales o ficticias.

Haciendo una evaluación general, se encuentra a una empresa con una cantidad de trabajadores y bienes de capital considerable, que carece de un apropiado control de logística; debido a esto se puede detectar las irregularidades en el tiempo, además de poner en duda toda la información brindada por el sistema contable, no pudiendo asegurar si este es fehaciente, verificable, formal y real.

Por lo expuesto y bajo el criterio profesional, la entidad tiene la obligación de mejorar el sistema de control interno específicamente en el área de logística, lo que justifica el propósito de la presente investigación.

Trabajos previos

Con respecto a los trabajos previos y que conciernen a la presente investigación, se consideraron los siguientes:

Internacionales

Ramos (2015) en *Diseño del sistema de control interno en la empresa AB Optical de la ciudad de Loja*, tuvo como objetivo mejorar el funcionamiento económico y financiero, mediante la optimización y mejoramiento de la asistencia empresarial; para ello la metodología utilizada en el trabajo de investigación fue descriptiva; se concluyó que en base a los objetivos planteados por la investigación, estos fueron cumplidos en su totalidad, ya que se elaboraron diagramas de flujos de los procesos y se modificó las políticas de la empresa permitiendo un conveniente tratamiento previo a la evaluación, selección y capacitación del personal.

Salcedo (2015) en *Propuesta de un sistema de control interno para el Hotel Mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*, la finalidad del estudio fue plantear un control interno; así mismo, se restableció el funcionamiento de los procesos contables y administrativos. El método empleado fue descriptivo – explicativo y se concluyó que el hotel no cuenta con adecuados sistemas que regulen todos los procesos y operaciones financieras, inclusive las políticas de la empresa sin informalidades, solo se han manifestado de forma oral y no escrita; por lo tanto, esto fomenta que la mayoría de los trabajadores no estén al tanto del funcionamiento de su cargo.

Morales y Moreno (2014) en *Diseño de un sistema de control interno para la empresa de Transporte Línea Buenaventura S.A.*, tuvo como objetivo plantear un nuevo sistema de control para la empresa de Transporte Línea Buenaventura S.A. La metodología utilizada fue descriptiva, puesto que se ejecutó la identificación de las características del problema de investigación para iniciar el análisis y descripción de la variable. En conclusión, al analizar el sistema de control se pudo observar que la gerencia no le da la debida importancia y sobre todo no ve los posibles riesgos que pueden tener a futuro, generando así deficiencias en el proceso.

Barrios y Posso (2014) en *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios Hoteleros Eco Turismos Nativos Activos Eco Hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*, se presentó un planteamiento de control interno, el cual demostró tener una sobresaliente atención de las actividades financieras como contables. La metodología empleada fue descriptiva y se concluyó que

lo planteado resulta un instrumento útil para el área contable de la empresa investigada; así mismo, se relacionó la confiabilidad de los estados contables, a través de la verificación la eficacia y eficiencia operativa, logrando disminuir los riesgos de fraude.

Suarez y Crespo (2014) en *Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso Multitécnicos S.A. de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012 – 2013*, tuvo como propósito proponer un nuevo diseño del sistema de control interno, para luego implementarlo y dar fortaleza a los procesos de la entidad en estudio; para ello, se utilizó el método inductivo. De los resultados obtenidos, se concluyó que la entidad no administra conveniente el control interno en ninguna área, pues no se delegó correctamente las labores a cada encargado de las mismas además los empleados no realizaron adecuadamente sus funciones, generando una mala ejecución o distribución de los roles correspondientes a cada trabajador.

Nacionales

Nuñez (2018) en *Implementación del sistema de control interno para mejorar la gestión logística de la dirección sub regional de salud Chota 2017*, tuvo como objetivo implementar y reorganizar todo el control logístico .de la empresa; para ello, empleó una metodología de tipo descriptiva. Se concluyó que el sistema tradicional no está marchando correctamente en el área de logística, por lo que la implementación de la propuesta podría mejorar eficientemente la gestión y con ello lograr que se cumplan todos los objetivos.

Díaz y Cabrera (2017) en *Propuesta de un sistema de control interno para la mejora de la eficiencia y gestión de las existencias en el Hospital Regional de la PNP – Chiclayo en el periodo del 2016*, se buscó diseñar un nuevo sistema de control interno, para poder optimizar la eficiencia y el control de las mercaderías. La metodología empleada en la tesis fue descriptiva; de manera concluyente, se pudo determinar que existen deficiencias en: el desabastecimiento de existencias, inventarios registrados en Kardex, reportes desactualizados de contabilidad y el desperfecto en las mercaderías.

Lozano y Tenórico (2017) en *Propuesta de sistema de control interno en el área de logística de la empresa Corporación Selva Verde S.A.C. año 2016*, tuvo como objetivo evaluar el sistema de control interno de toda la parte logística; para ello se valió de una metodología proyectada de tipo diagnóstico – descriptiva. En base a los resultados se

reveló que la empresa exhibe dificultades en el manejo de sus actividades, dando a conocer un bajo control del área ante sus operaciones como las cotizaciones, las compras, los traslados de los bienes materiales, la selección de los proveedores, etc.; por lo tanto, al identificar las debilidades se pudo realizar una propuesta de acciones preventivas que puedan aumentar la veracidad de los datos recolectados.

Ramos (2017) en *La mejora del control interno en el área de compras de la Empresa Distribuidora Ekama S.A., 2017*, tuvo como finalidad realizar una propuesta de mejora del control interno en una empresa vitivinícola importadora del distrito de Miraflores, a través de una investigación de diseño no experimental. Se concluyó que, existe una limitación en las actividades, tanto para el departamento contable como el de compras, evidenciándose en el relato de los clientes sobre la atención y manejo de todos los servicios.

Urbina (2017) en *El Sistema de Control Interno en el área de logística y de las empresas constructoras del Perú: Caso constructora Jeisi Teresa de Hnos Correa Aguilera S.A.C. Tumbes 2016*, tuvo como propósito fundamental describir y analizar el sistema de control interno de la división de logística; para ello, utilizó una metodología de tipo descriptiva. Se concluyó que, los requerimientos que realiza la empresa a través de los bienes y servicios son ejecutados correctamente, respetando el sistema de compras de acuerdo a las normas dictadas por la empresa, de tal manera que las mercaderías son registradas en el Kardex y almacenados para obtener un mayor control.

Control interno

Concepto

Perdomo (2008) define al control interno como el plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta; de tal proceso se obtiene información confiable, que ayudan a salvaguardar sus bienes y promueven la eficiencia de sus operaciones.

Para Meléndez (2016), resulta más bien un plan táctico de orden acogido por las empresas, pues logran respaldar tanto sus bienes como la información contable con precisión y veracidad; en efecto, esto permite conocer cómo se está desarrollando y controlando las actividades dentro de la entidad.

Por otro lado, el CSPT (2013) siglas en inglés para mencionar al Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, señala textualmente que:

“...is a process carried out by the different levels of the organization that are not only based on manuals, systems, policies and forms, but also how they are applied in their activities. They are created to provide prudent security with respect achieving of objectives related to operations, reports, and compliances”.

Objetivos del control interno

La contraloría del Perú (2014) indica que son cuatro los puntos importantes que se buscan en una empresa; como lo son el preservar tanto los bienes como los recursos para evitar su deterioro, optimizar con eficiencia las actividades de operación y servicio que realiza la entidad, cumplir fielmente con la normativa que presenta la entidad; y por último, se busca garantizar la confidencialidad de toda información tanto financiera como económica.

Eslava (2013) menciona que los objetivos son de gran importancia, debido a que logra controlar los procesos contables, los resultados de las operaciones y además se crean las estrategias para poder ser gestionados en un momento adecuado.

Siendo específico, el control interno busca que todas las organizaciones sean competitivas en el mercadeo, esto puede ser logrado siempre y cuando se cumpla con los requerimientos que exigen la implementación de un adecuado sistema; dado que los beneficios que traerá serán mayores.

Importancia del control interno

En una entidad, cualquiera sea el sector en el que se encuentre, es fundamental que tenga instrumentos de control, pues esto permitirá que las áreas trabajen eficientemente; sin embargo, la eficiencia puede ser lograda por medio de sistemas contables y sistema de control interno, los cuales proporcionan la seguridad de que todas las documentaciones y valores monetarios en los estados financieros son confiables. (Banquero, 2013)

Mantilla (2014) indica que el control interno es significativo, porque disminuye los posibles riesgos que tiene la empresa y verifica si se está efectuando correctamente los objetivos y metas planteadas; al mismo tiempo ayuda a las organizaciones a proteger tanto

las acciones como los activos, pues contribuye con la mejoría de las actividades, asegurándose fielmente el cumplimiento de las normas y leyes.

Área de logística

El área de logística se define como un área cuyo método es planificar, dirigir y controlar el movimiento de los suministros y algunos productos terminados (Ballou, 2011).

Al respecto Hit y otros (2004) manifiestan que el área de logística se encarga de obtener y administrar los componentes como materiales, materia prima, suministros, el manejo de productos terminados, mercaderías, empaquetado, etc., todo esto sirve para que el producto sea comercializado correctamente.

Esta área se encarga básicamente de que todos los procedimientos logísticos sean cumplidos; sobre esto Hernández (2016) comenta que la logística es considerada como un área profesional, el cual incluye en la proyección industrial, almacenaje, compras y la comercialización de los productos.

Control de compras

Según Fonseca (2013), realizar un control interno en las compras es considerado como un plan de organización, el cual tiene como finalidad la obtención de información y reportes confiables y eficientes, debido al análisis, control y verificación al que fue sometido.

No obstante, Carreño (2016) sostiene que el control interno de compras se encarga de conseguir los materiales requeridos, mediante este control se puede requerir la cantidad de unidades, la calidad del producto, el lugar donde se efectuará la compra y los precios convenientes para la empresa.

Control de almacén

Para Anaya (2015), el control de almacén es un proceso logístico muy importante dentro de una entidad, pues tiene como objetivo principal mejorar los controles de las mercaderías, corregir los riesgos posibles que puedan ocurrir y avalar los suministros adecuados de los materiales recepcionados; es por ello, que el control de almacén brinda

seguridad, a través de la salvaguarda de los materiales o mercaderías, respetando así las normas y principios del área de almacén.

En tal sentido, este control ofrece una serie de técnicas para manejar correctamente los movimientos de las mercaderías, pues esto generará mayores ventas y utilidades beneficiando a la empresa. Si bien es cierto, se podrán disminuir las pérdidas de los materiales, pero esto dependerá de cómo se maneje las operaciones de ingreso, reubicación o salida de los bienes.

Control de salida

El objetivo de controlar las salidas es en primer lugar, prevenir a las entidades los posibles fraudes que puedan ocurrir con ellas; en segundo, ubicar las fallas tanto contables como financieros; luego, adquirir información económica tanto fehaciente como confidencial y por último, promover en el personal de esa área la eficiencia de su trabajo. (Cabrerizo, 2009)

Este control se basa en organizar un grupo importante de los procedimientos que se ejecutan, mediante ello también se puede analizar los métodos y políticas, logrando maximizar y asegurar los ingresos.

Formulación de la problemática

Problema general

¿En qué consiste la evaluación del control de logística en la empresa Multiservicios Generales Telviri EIRL en el periodo 2019?

Problemas específicos

¿En qué consiste el diagnóstico del control en la empresa Multiservicios Generales Telviri EIRL en el periodo 2019?

¿En qué consiste la propuesta del control en la empresa Multiservicios Generales Telviri EIRL en el periodo 2019?

Justificación del estudio

La presente investigación permite conocer los errores y descuidos del incorrecto manejo del control de logística; así también, permite corregir los problemas por medio de medidas correctivas a los diversos procedimientos, a través de la aplicación de controles tanto preventivos como concurrentes; de ese modo se consigue cumplir de modo eficaz con el objetivo. Por todo ello, el control es una de las herramientas más significativas que puede poseer una entidad, ya que ayudan a verificar y evaluar cómo se están realizando los procedimientos dentro de la organización.

La importancia de la investigación consiste en la necesidad de aplicar correctamente los controles, debido a la relación que existe con el cumplimiento de los objetivos empresariales, el mejoramiento y control de los ingresos y salidas de materiales/ equipos; afectando la estabilidad económica de este sector.

Objetivo

Objetivo General

Evaluar el control de logística en la empresa Multiservicios Generales Telviri EIRL, en el periodo 2019.

Objetivo Especifico

Realizar el diagnóstico del control en la empresa Multiservicios Generales Telviri EIRL, en el periodo 2019.

Realizar la propuesta del control en la empresa Multiservicios Generales Telviri EIRL, en el periodo 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación.

La investigación es descriptiva, debido a que describimos el problema para luego diagnosticar y plantear una solución factible; sobre esto Muñoz (2015) manifiesta que los estudios descriptivos pretenden evaluar las características y propiedades, teniendo como finalidad el conocimiento del objeto en estudio y su propio comportamiento, para luego ser analizados y buscar una solución o propuesta.

Por otro lado, Ramírez (2017) indica que este tipo de investigación busca encontrar las propiedades, particularidades y el comportamiento del objeto en estudio, bien sea en el presente o en el futuro.

2.1.2. Diseño de investigación.

Se tiene que la investigación obedece a un diseño no experimental; sobre esto Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que el trabajo de investigación no manipula las variables deliberadamente y que sólo observa los hechos tal y como se presentan, de forma natural y evaluando lo observado.

De acuerdo con Amiel (2014), los diseños no experimentales son aquellos donde no se manipulan las variables; agrega además que no se logra demostrar una relación causa – efecto, sino solamente una asociación simple en términos estadísticos.

2.2. Variables Operacionalización

Tabla 1

Matriz de operacionalización

TÍTULO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Evaluación del control de logística en la empresa Multiservicios Generales Telviri EIRL, Chorrillos 2019	CONTROL DE LOGÍSTICA	Control de compras	Control del conocimiento de las responsabilidades en el área. Control del conocimiento del proceso de compra. Control de la condición tributaria del proveedor. Control de las cotizaciones de compras. Control de las órdenes de compras. Control de las autorizaciones de compras.
		Control de almacén	Control del ingreso de mercaderías (cantidad y calidad). Control del registro del ingreso de mercadería. Control del almacenamiento adecuado de mercadería. Control periódico de los inventarios físicos. Control del registro de despacho de mercadería. Control de la documentación de despacho.
		Control de salida	Control de solicitud de ventas. Control de autorización de ventas. Control de entrega de mercadería. Control de documentación de soporte para ventas.

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Vara (2015) considera que la población está compuesta por una cantidad de habitantes u objetos que se encuentran en un mismo espacio, de los cuales se desea conocer algo en particular.

Es por ello que la población se detalló de la siguiente forma: Para el objetivo específico 1 que es el diagnóstico del control se aplicó a 6 trabajadores del área de logística. Y para el objetivo específico 2 que es la propuesta de control se designó a toda el área de logística.

2.3.2. Muestra

Mejía, Ñaupas, Novoa y Villagómez (2014) consideran a la muestra como un subconjunto, el cual es seleccionado por varios métodos; no obstante, siempre se tiene en cuenta la representatividad del universo. En la investigación, en el objetivo específico 1 que es el diagnóstico del control, se empleó la muestra poblacional; por ende, se consideró a toda la población como muestra.

Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez (2017) manifiestan que el estudio de caso es una de las investigaciones que son generalmente descriptivas, pues solo se lleva a cabo el análisis de una única unidad muestral; por lo que, para el objetivo específico 2 que es la propuesta del control, se utilizó el estudio de caso.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

Se ha utilizado dos técnicas con la finalidad de adquirir información de los aspectos relacionados con la variable en estudio, que son:

- a) Encuesta:** Para López y Fachelli (2015), esta técnica es realizada a diversos sujetos por medio de interrogantes, con la finalidad de obtener medidas sobre los conceptos de la problemática; en este caso, se aplicó al diagnóstico del control.
- b) Análisis documental:** Según Corral (2015) está conformado por un conjunto de procesos que describen la información extraída mediante documentos con el fin de facilitar la información; por ello, se empleó la propuesta del control.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

En la investigación se manipularon dos instrumentos, los cuales permitieron cumplir con los objetivos planteados:

a) Cuestionario: Tiene como finalidad recopilar y obtener información a través de preguntas, para recolectar datos y finalmente proporcionar una solución a la variable en estudio (Grande y Abascal, 2011); el instrumento consta de 16 preguntas y fue aplicado a los 6 trabajadores del área de logística.

Escala de Likert.

Consiste en realizar una lista de ítems que son presentados a diversos participantes, para medir y reconocer el grado de aceptación o negación (Namakforoosh, 2014); los cuestionarios fueron medidos con la escala de Likert – nivel ordinal.

Tabla 2

Escala de Likert

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

b) Ficha de análisis: Tiene como propósito recopilar y reorganizar analíticamente los datos de la información, proveyendo una solución sobre la variable en estudio. (Redacción, 2013)

2.4.3. Validación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que este proceso evalúa el instrumento de medición con el apoyo de todo tipo de evidencia que exista; en este caso, el instrumento utilizado fue sometido a una revisión por un grupo de docentes, llamados *Juicio de expertos*.

Por otro lado, se ha verificado la validez de la revisión de los expertos mediante la V de Aiken, sobre esto, Domínguez (2016) menciona que la V de Aiken busca cuantificar el acuerdo entre los expertos, mientras más alto sea su valor más elevado será el grado de validez de contenido.

$$V = \frac{\bar{X} - l}{K}$$

V = V de Aiken

\bar{X} = Promedio de calificación de jueces

K = Rango de calificaciones (Max – Min)

l = Calificación más baja posible

2.4.4. Confiabilidad

Valderrama (2013) manifiesta que el instrumento es confiable y seguro, sólo cuando se consigue alcanzar resultados viables en diversos sucesos, de lo contrario la investigación realizada no será adecuada.

2.5. Procedimiento

Esta investigación evalúa el área de logística, para ello se ha realizado los siguientes procedimientos los cuales se mencionan a continuación:

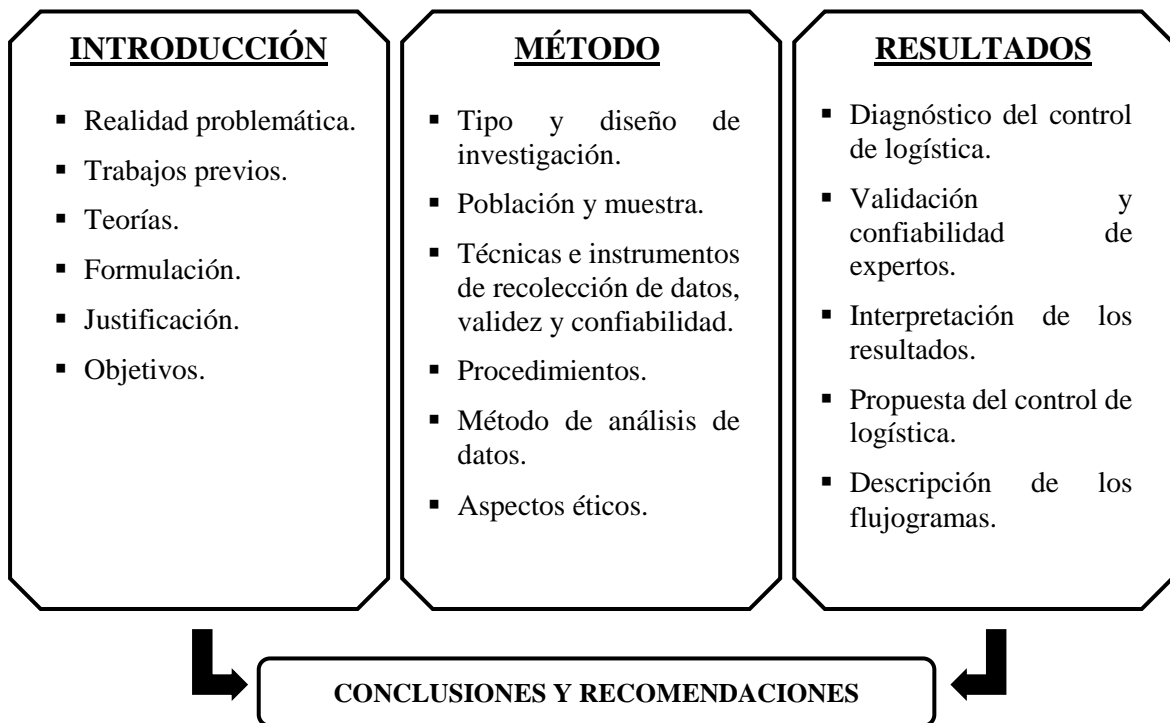


Figura 1. Procedimientos

2.6. Métodos de análisis de datos

Se empleó el método analítico, el cual consiste en descomponer el todo del fenómeno para poder conocer los elementos que lo componen y de esa manera poder visualizar las causas que lo originan o incurren en su efecto. Para Ortiz y García (2013), este método permite conocer a profundidad la naturaleza y objeto del estudio, logrando comprender el comportamiento de las variables.

2.7. Aspectos éticos

La presente investigación considera tanto los valores éticos como los legales; consecuentemente, ha sido acreditado por los lineamientos establecidos en la escuela de contabilidad; así mismo, la contribución de toda la información de los colaboradores no será divulgada sin su consentimiento; también, se encuentra basada en información original, concisa y veraz.

III. Resultados

3.1. Diagnóstico del control de logística

La empresa Multiservicios Generales Telviri EIRL, es una entidad que surgió en el año 2005 con la idea del Sr. Telmo Félix Vicente Rivera, actualmente gerente y que además otorgó el permiso respectivo para la recolección de información y que tuvo como finalidad solucionar los problemas que ocurren dentro del área de logística, para ello se desarrolló una matriz instrumental utilizada en el diagnóstico del control.

3.1.1. Validación y confiabilidad

Validación

En la tabla 3 se presentan la relación de expertos que validaron el instrumento usado para el diagnóstico del control de logística.

Tabla 3

Información de los expertos

Apellido y Nombre	Grado Académico	Especialidad	Años de experiencia	Observación
Bernales Aranda, Eduardo	Doctor	Auditor	26 años	Aceptable
Espinoza Cruz, Manuel	Doctor	Auditor – Metodólogo	30 años	Aceptable
Terry Ponte, Otto Franklin	Doctor	Contador	25 años	Aceptable
Vizcarra Quiñones, Alberto	Magister	Auditor	26 años	Aceptable

Tabla 4

Validación V de Aiken

Ítem de evaluación	V Aiken
Relevancia	92.19%
Pertinencia	91.15%
Claridad	93.75%
Promedio	92.33%

Según la evaluación estimada mediante el V de Aiken, obtenemos como resultados que la relevancia del ítem es del 92.19% correspondiente al componente de dimensión

específica; por otra parte, el 91.15% corresponde a la pertinencia del concepto teórico formulado y el 93.75% señala la claridad del enunciado. Finalmente se obtiene un promedio de validación del 92.33%, siendo el instrumento aceptable y adecuado para la recolección de datos.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se realizó con el programa SPSS, ingresando los datos recolectados del cuestionario y aplicando prueba confiabilidad Alfa de Crombach, esto corresponde a 6 encuestas con un total de 16 preguntas.

Según Ruiz (2013) el valor mínimo aceptado para el valor del alfa de Cronbach debe ser igual o mayor a 0.60, para así indicar una aceptable confiabilidad.

Tabla 5

Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
89.7%	16

Según la tabla 5 el nivel de confiabilidad que da el coeficiente de Alfa de Cronbach es de 89.7%, calificando al instrumento como confiable.

3.1.2. Análisis del diagnóstico del control de logística

Seguidamente, se detalló la situación del control de logística por medio de tablas, las cuales son resultado de las respuestas de los trabajadores.

Tabla 6

Frecuencia del control de logística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	66.7%	66.7 %
	Medio	2	33.3%	100.0 %
	Total	6	100.0%	

En la tabla 6 se muestra que un 66.7% (4) sitúan el control de logística en un nivel bajo debido al incorrecto manejo de los procesos y el 33.3% (2) sitúan el nivel del control de logística como medio; por lo que se considera que es necesaria una mejora.

3.1.3. Análisis del diagnóstico del control de compras

Tabla 7

Frecuencia del control de compras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	83.3 %	83.3%
	Medio	1	16.7 %	100.0 %
	Total	6	100.0 %	

Según la tabla 7 se observa que el 83.3% (5) ubican el nivel de control de compras como bajo debido a que los procesos ejecutados no se encontraban bien definidos y el 16.7% (1) sitúa el control de compras en un nivel medio; esto también evidencia la necesidad de una mejora.

3.1.4. Análisis del diagnóstico del control de almacén

Tabla 8

Frecuencia del control de almacén

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	83.3 %	83.3 %
	Medio	1	16.7 %	100.0 %
	Total	6	100.0 %	

Según la tabla 8 se observa que el 83.3% (5) ubican el nivel de control de almacén como bajo debido al mal manejo de registros en la entrada y salida de materiales de construcción y el 16.7% (1) sitúa el control de almacén en un nivel medio. De esta forma se evidencia la necesidad de una mejora.

3.1.5. Análisis del diagnóstico del control de salida

Tabla 9

Frecuencia del control de salida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	100.0 %	100.0 %

En la tabla 9 se observa que el 100% de los participantes, sitúan el control de salida de mercadería en un nivel bajo debido a la falta de supervisión y documentación, evidenciando la necesidad de una mejora.

3.2. Propuesta del control de logística

La figura 2 representa gráficamente la propuesta de un apropiado proceso de actividades, además tiene como fin establecer pasos y lineamientos precisos para el correcto manejo del control de logística.

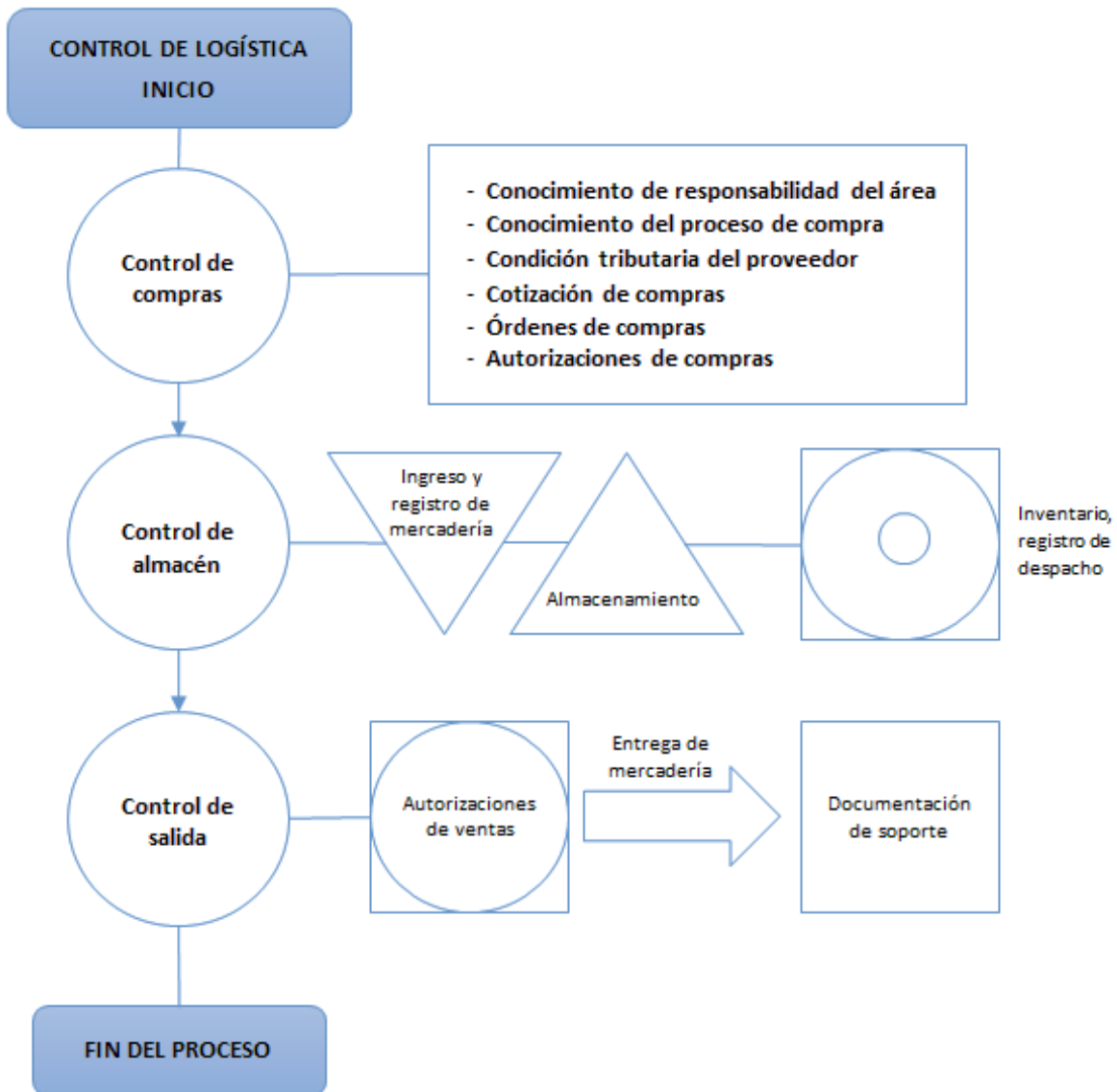


Figura 2. Proceso del control de logística

Descripción general

La propuesta realizada tiene como perspectiva, enfocarse en el proceso de control con un mayor soporte y eficiencia con respecto al diagnóstico observado; cabe resaltar que, la propuesta del control busca minimizar los posibles riesgos en el área de logística y busca mejores resultados en los objetivos trazados a corto y largo plazo.

a) Control de compras

En consideración con la propuesta estimada, es fundamental que los trabajadores del área conozcan sus responsabilidades y el proceso de compra, ya que de esa forma podrán realizar mejor su labor. Cuando se ejecute las compras de los materiales de construcción es importante que el proveedor se encuentra registrado en SUNAT, además para concretar el pedido se debe de realizar las cotizaciones de compras, luego seleccionar al proveedor adecuado y enviar la orden de compra, al final el administrador da la autorización.

b) Control de almacén

Cuando se realiza la compra de los materiales de construcción, es primordial que se controle el ingreso, registró y salida de dichos materiales; esto permite que se realice un adecuado control del almacenamiento; además, el control concede a que la empresa realice la revisión periódica de los inventarios físicos; de tal manera que, cuando se ejecute el despacho para las ventas u obras es esencial que se tenga toda la documentación necesaria para realizar los registros adecuados.

c) Control de salida

Cuando se ejecuten las salidas de los materiales para la obra u venta, es necesario que primero se den las autorizaciones condicionalmente; sólo en ese momento se procederá a la entrega de los materiales solicitados; sin embargo, también es obligatorio que dicha salida de stock tenga toda la documentación, puesto que será el soporte que acredite dicho acto.

3.2.1. Validación de la propuesta

Los cuatro expertos que validaron el instrumento de la propuesta del control de logística son los mismos que se mencionaron anteriormente.

Tabla 10

Validación V Aiken

Ítem de evaluación	V Aiken
Relevancia	100.00%
Pertinencia	100.00%
Claridad	96.88%
Promedio	98.96%

Según la evaluación estimada mediante la V de Aiken, se obtiene que la relevancia del ítem es del 100.00% correspondiente al componente de dimensión específica; por otra parte, el criterio de pertinencia obtuvo un 100.00% y el criterio de claridad del enunciado obtuvo un 96.88%; finalmente, el promedio de validación total fue del 98.96%, siendo aceptable para la propuesta de investigación.

3.2.2. Propuesta del control de compras

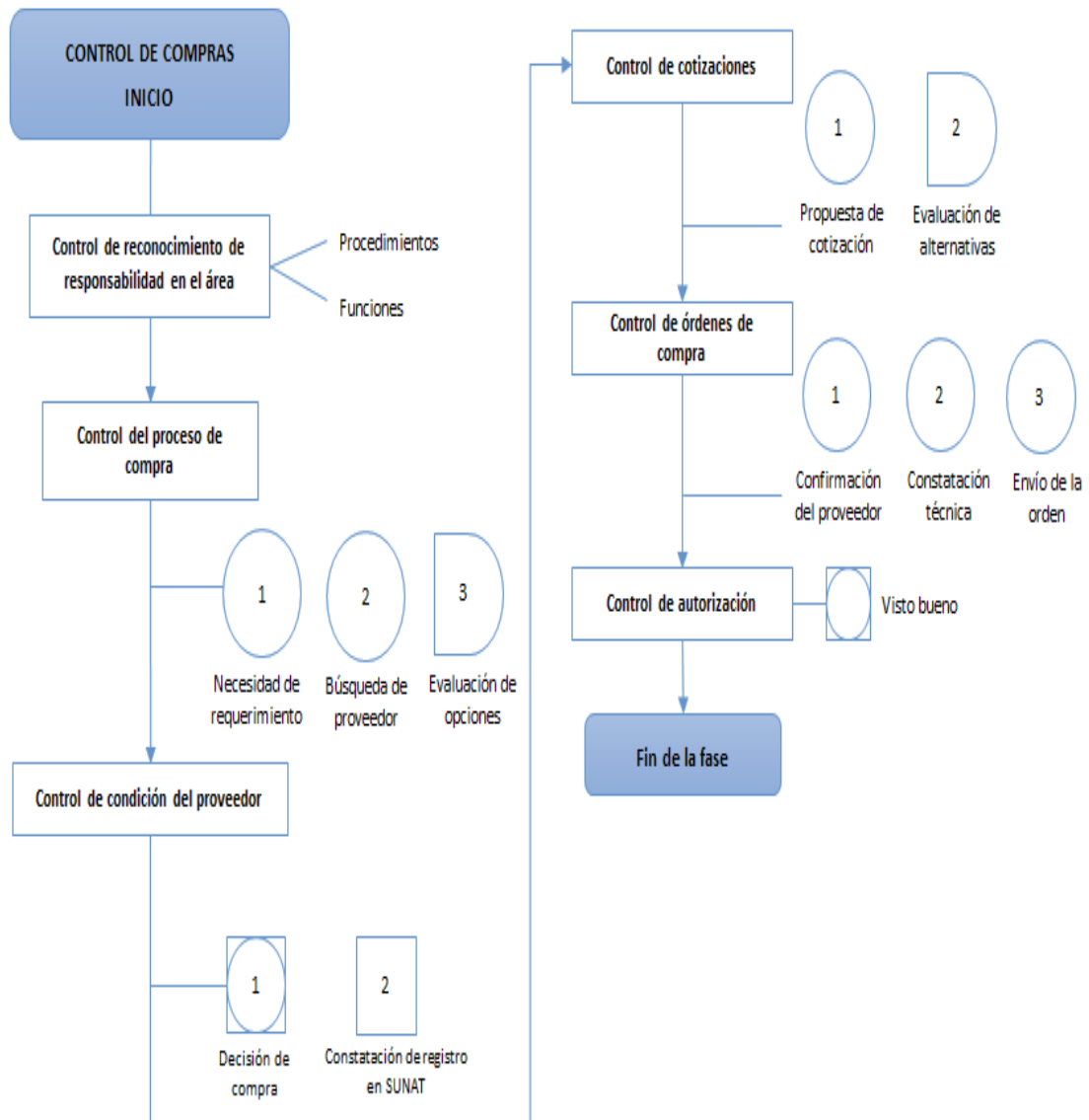


Figura 3. Fase del control de compras

Descripción de la fase del control de compras

En la fase del control de compras, se detalla cada proceso diario de las solicitudes de materiales para la construcción, tanto de obras como para ventas.

a) Control de reconocimiento de responsabilidad del área

En la empresa Multiservicios Generales Telviri EIRL es crucial que los trabajadores del área de logística conozcan los procedimientos que se ejecutan al realizar las compras, el almacenamiento y las salidas de los materiales solicitados, ya sea para la venta u obra; los principales responsables son: el administrador, el jefe del área de logística, el asistente logístico, el almacenero y el auxiliar de almacén.

b) Control del conocimiento del proceso de compras

Es necesario que se cumpla con los siguientes procesos:

- Evaluación de las empresas (proveedores) para la compra de materiales de construcción.
- Condiciones de la forma de pago.
- Distribución o traslado de los materiales.
- Emisión de la orden de compra
- Recepción de la factura de compra.

c) Control de la condición tributaria del proveedor

Este control implica el verificar si el proveedor tiene las condiciones tributarias formales (persona natural o jurídica) para emitir los comprobantes, también si este cuenta con las mercaderías necesaria en calidad y costo; no obstante, la empresa (proveedora) debe tener la condición de habido.

d) Control de cotizaciones de compras

Se realiza las cotizaciones con un mínimo de 3 proveedores, mediante un formato que lleva de nombre “Selección de proveedores” en donde se describe los precios, el tiempo de entrega (días), el lugar de entrega, la forma de pago y la garantía de dichos productos.

Una vez seleccionado el proveedor, se envía la cotización de compra al correo electrónico con la descripción de los materiales pedidos para la obra de construcción solicitada; si el proveedor carece de tales materiales, se reinicia el proceso de búsqueda con otros proveedores comparando precios que sea útil para la empresa y obra.

e) Control de las órdenes de compras

Una vez realizada las cotizaciones y seleccionado el proveedor conveniente para la compra de los materiales, se realiza la orden de compra describiendo el nombre del proveedor, la fecha de entrega, la forma de pago, la descripción de los materiales, la cantidad, precio y la firma o sello del encargado de almacén.

f) Control de las autorizaciones de compras

Una vez evaluada la orden se pasa a la aprobación del administrador.

3.2.3. Propuesta del control de almacén

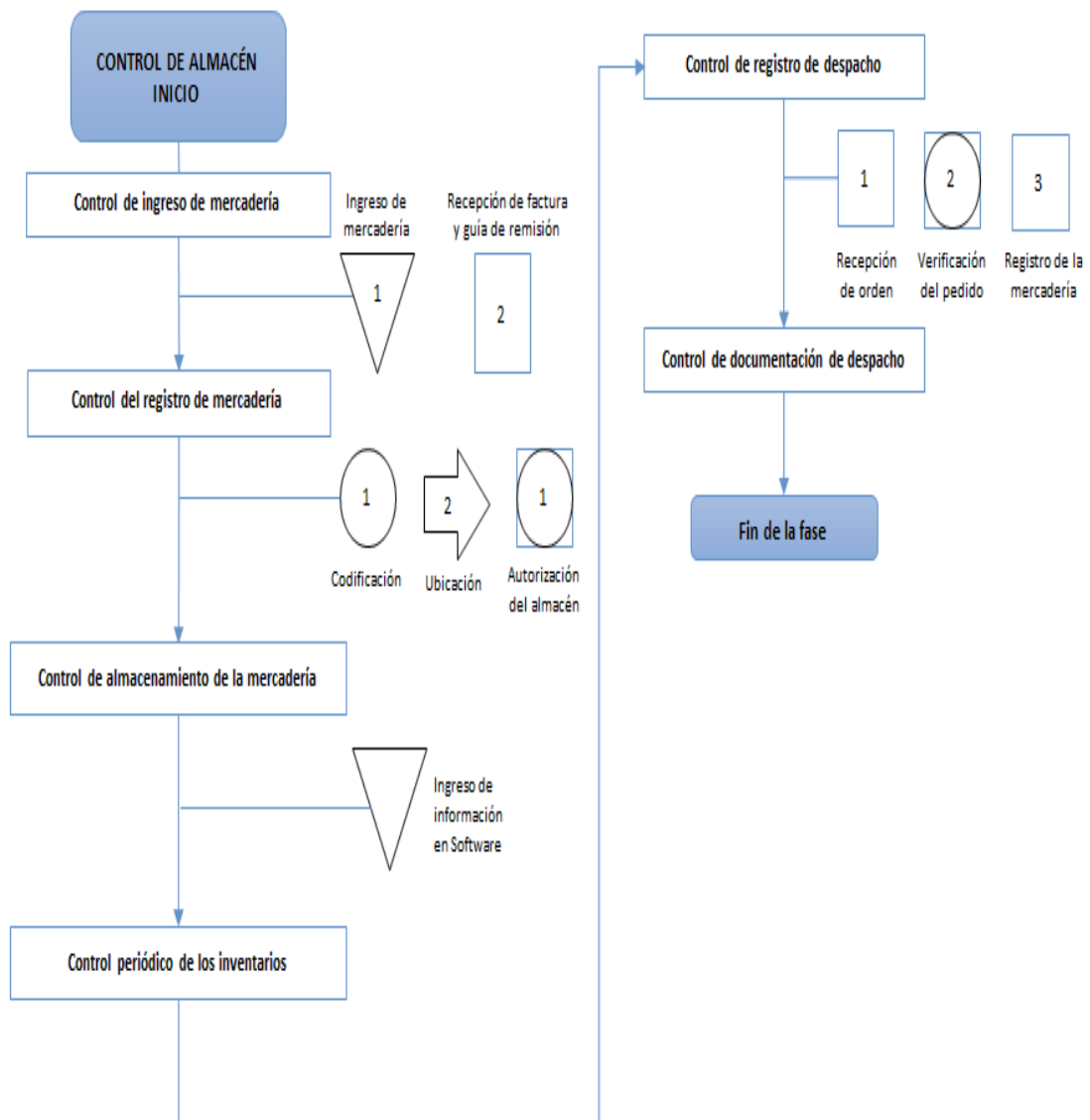


Figura 4. Fase del control de almacén

Descripción del control del almacén

En la fase del control de almacén, se debe respetar los procesos que se desarrollan en él; por ende, se debe manejar con prudencia y cautela la mercadería de construcción que se encuentra en el almacén.

a) Control de ingreso de mercadería

Cuando ingresa la mercadería al almacén, el proveedor entrega la orden de compra; con ello se va a constatar que la cantidad sea la misma que se ha solicitado y que los materiales de construcción se encuentren en perfecto estado; después se recepciona la factura y guía de remisión del proveedor, el cual debe estar firmado por el encargo del almacén como sustento de la recepción de los materiales.

b) Control de registro del ingreso de mercadería

Cuando la mercadería se encuentre en el almacén, se asignará códigos clasificándolos según el tipo de material, medida y calidad; luego se realizará la ubicación de cada material para tener un mejor manejo del orden. Esto va a facilitar al encargado a constatar que todo esté en orden, de esta manera se formaliza la autorización para su registro.

c) Control de almacenamiento de mercadería

Después de haber codificado y ubicado la mercadería, se realiza el ingreso de información en el software llamado Pacon, de tal forma que facilite el control del almacenamiento de mercadería.

d) Control periódico de los inventarios físicos

El auxiliar de almacén debe de tener actualizado un cronograma con los materiales comprados, vendidos, entregados a las obras y los que quedan en stock.

e) Control de registro de despacho de mercadería

Para realizar el despacho de los materiales de construcción, es necesario que primero se recepciona el orden de pedido enviado por el cliente, ya sea físico o virtual; luego se constata que el pedido se encuentre en el almacén, para así proceder con la emisión de la orden de despacho.

Cuando se cumpla con lo mencionado, se registra la salida mediante el software “Pacon” el cual mejorará el control de los materiales, ya sea para la venta o para las obras.

f) Control de la documentación de despacho

Para que el despacho sea concretado, se debe adjuntar la copia del orden de despacho con su respectiva firma y/o sello del encargado del área, al mismo tiempo que la copia del orden del pedido enviado por el cliente.

3.2.4. Análisis de la propuesta del control de salida

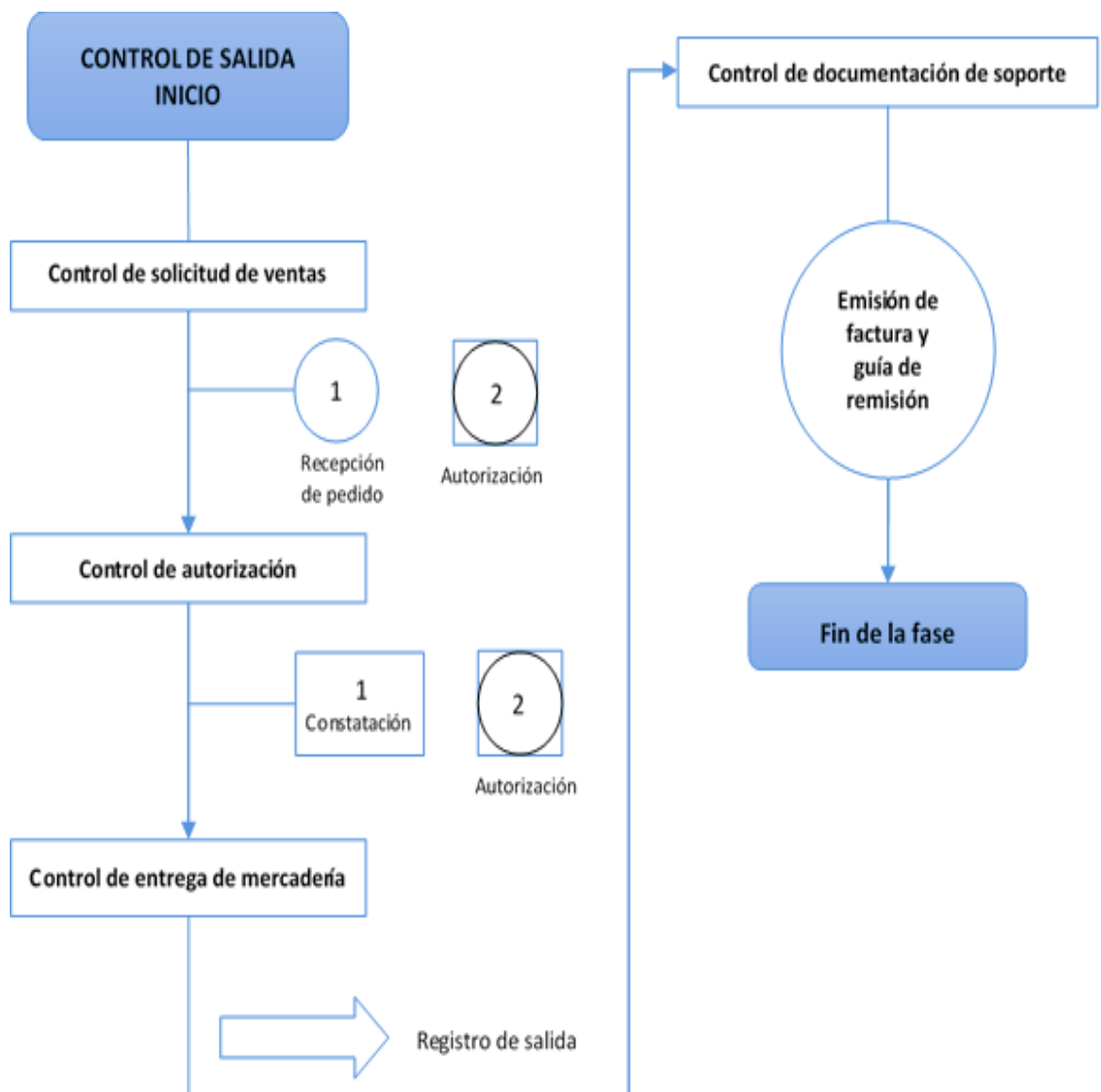


Figura 5. Fase del control de salida

Descripción de la fase del control de salida

La fase del control de salida se basa en el pedido de los materiales de construcción, el cual debe ser entregado en el establecimiento del cliente o también en la misma obra donde se está realizando el servicio.

a) Control de solicitud de ventas

Cuando los materiales de construcción salen del almacén para una venta, es necesario que el cliente primero envíe su orden de pedido; de esa forma se puede controlar la cantidad demandada de los materiales para la venta; en esta etapa, el encargado de almacén autoriza el procedimiento del retiro de lo pedido.

b) Control de autorización de ventas

Una vez evaluada la orden de pedido y verificado el cumplimiento de los procesos se pasa a la aprobación del administrador con la firma y sello.

c) Control de entrega de mercadería

Una vez aprobado la autorización de venta para la entrega de los materiales de construcción, se procede el ingreso de la información de salida de las mercaderías en la tabla de despacho y se emite la “constancia de entrega de material” donde se describe la fecha, el destinatario, el transportista, motivo del traslado, el detalle, la cantidad, el código designado y por último la firma del encargado.

d) Control de documentación de soporte para ventas

Para que la salida de almacén sea formal, el área de logística de la empresa debe de emitir la factura y guía de remisión, pues ellos serán los comprobantes que den sustento de las operaciones que se realice.

IV. Discusión

Se ha comprobado la situación actual de la empresa Multiservicios Generales Telviri mediante los resultados obtenidos de la investigación; con relación al objetivo general, se encontró un nivel bajo de aceptación por parte de los trabajadores, por esta razón la propuesta tiene como finalidad mejorar los procesos de las actividades cotidianas en la empresa, a tal punto de minimizar los riesgos.

4.1. Sistema de control interno en el área de logística

Urbina (2017) encontró que los requerimientos que realiza la empresa a través de los bienes y servicios son ejecutados correctamente, respetando el sistema de compras de acuerdo a las normas dictadas por la empresa; de tal forma que las mercaderías son registradas en Kardex y almacenados para obtener un mayor control. Comparándola con la presente investigación, se ha contribuido con la implementación de un correcto proceso para las diversas actividades de compras, almacenamiento y salida de los materiales mediante los flujogramas de proceso; se describió paso a paso los procesos y documentos obligatorios para un mejor control del área de logística.

4.2. Propuesta de sistema de control interno en el área de logística

Lozano y Tenórico (2017) revelaron que la empresa de estudio, exhibe dificultades en el manejo de sus actividades, dando a conocer un bajo control en dicha área ante operaciones como las cotizaciones, las compras, los traslados de los bienes materiales, la selección de los proveedores, etc. Al identificar las debilidades, permitió al estudio proponer algunas acciones preventivas y así poder aumentar la veracidad de los datos recolectados. A distinción con la investigación realizada, se pudo observar los mismos problemas en las actividades y que perjudicaban a la entidad; para ello se aplicó un cuestionario a los trabajadores y una ficha de análisis con la finalidad de conocer las principales deficiencias que suceden en el área de logística; de acuerdo con lo mencionado, se procedió a realizar la propuesta mencionando los procedimientos para el control de compras, almacén y salida de los materiales.

V. Conclusiones

De los resultados de la investigación se elaboran las siguientes conclusiones:

Primera: En la empresa Multiservicios Generales Telviri EIRL no se contaban con procesos definidos; por tal motivo, se generaban problemas en el área de logística con relación a las fases de control en la compra, en el almacén y en las salidas de los materiales de construcción. Mediante el diagnóstico se evaluó el control de logística y se pudo determinar el nivel de eficiencia, lo que llevo a plantear una propuesta que ayudará a la entidad a minimizar los riesgos; por ende, es fundamental contar con los adecuados controles en una organización por más pequeña que esta sea.

Segunda: El diagnóstico del control de logística fue ejecutado por medio de un cuestionario aplicado a los trabajadores del área, obteniéndose como resultado que el 66.7%, sitúan el control de logística en un nivel bajo y el 33.3% de participantes restantes, sitúan el nivel del control de logística como medio.

Tercera: Se realizó dentro de la investigación una propuesta del control de logística, mediante 04 flujogramas que explican paso a paso el correcto manejo de la fase del control de compras, control de almacén y el control de salida. La propuesta planteada del control de logística, beneficiará a la entidad a mejorar los procesos y, por ende, minimizará los posibles riesgos que se puedan observar en el transcurso del tiempo.

VI. Recomendaciones

Como resultado de la investigación se realizan las siguientes recomendaciones:

- Aplicar la propuesta del control de logística en la empresa; puesto que, se da a conocer las especificaciones del uso adecuado de las fases del control de compras, control de almacén y control de salida. Asimismo, se debe seguir paso a paso la propuesta para que los trabajadores encargados del área realicen adecuadamente sus funciones y conozcan los documentos obligatorios e internos.
- Por consiguiente, al emplear el control es necesario que se ejecute una evaluación permanente del sistema para constatar el cumplimiento de los procedimientos, ya que beneficiaría al área de logística y con ello a toda la empresa.
- Por último, en futuras investigaciones pueden aplicar esta propuesta de manera experimental en realidades similares del rubro; ya que, favorece en el control de operaciones y servicios de una empresa.

Referencias

- Anaya, J. (2015). *Logística Integral: La Gestión Operativa de la empresa*. (5.ª ed.). España: Editorial ESIC
- Amiel, J. (2014). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Perú: Universidad Científica del Sur
- Ballou, R. (2011). *Logística. Administración de la Cadena de Suministros*. (5.ª ed.). México: Editorial Pearson Educación.
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno*. España: Profit Editorial.
- Barrios, M. y Posso, J. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia. Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERN-PRESENTACION%20FINAL.pdf>
- Cabrerizo, E. (2009). *Proceso de Ventas*. España: Madritex.
- Carreño, A. (2016). *Evaluación de Gestión de compras*. España: Fondo Editorial.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013). *Internal Control - Integrated Framework*. Recuperado de <https://www.coso.org/Documents/990025P-Executive-Summary-final-may20.pdf>
- Contraloría General de la República (2014). *Marco conceptual del control interno*. Recuperado de http://doc.contraloria.gob.pe/ControlInterno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Corral, A. (2 de Marzo del 2015). *¿Qué es el análisis documental?* [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://archivisticafacil.com/2015/03/02/que-es-el-analisis-documental/>
- Díaz, R. y Cabrera, A. (2017). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia y gestión de las existencias en el hospital regional de la PNP – Chiclayo en el periodo del 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de

- Mogrovejo, Lambayeque, Perú. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/872/1/TL_CabreraPerezAnnie_DiazCoronelRosa.pdf
- Domínguez, S. (2016). *Cuantificación del acuerdo de los jueces de expertos*. Revista española de medicina legal; vol. 33.
- Eslava, J. (2013). *La gestión del control de la empresa*. España: ESIC Editorial.
- Fonseca, O. (2013). *Sistema de Control Interno para organizaciones*. Perú: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.
- Grande, I. y Abascal, E. (2011). Fundamentos y técnicas de investigación comercial. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=ht_HBAAAQBAJ&pg=PT227&dq=que+es+cu+estionario&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiXiInf4I3lAhWQ1FkKHfamAyEQ6AEIaTAJ#v=onepage&q&f=false
- Hernández, L. (2016). *Técnicas Logísticas para innovar, planificar y gestionar*. España: Marge Books.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.a ed.). México: Mcgraw-Hill Interamericana.
- Hirt, G., Ramos, L., Ferrel, O., Adriaenséns, M. y Flores, M. (2004). *Introducción a los negocios en un mundo cambiante*. (4.^a ed.). México: McGraw-Hill
- López, R. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Lozano, G. y Tenório, J. (2017). *Propuesta de sistema de control interno en el área de logística de la empresa Corporación Selva Verde S.A.C. año 2016*. (Tesis de Bachiller). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/868/Gerson_tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Mantilla, S. (2014). *Auditoría del control interno*. (4.^a ed.). Colombia: Ecoe Ediciones
- Mejía, E., Ñaupas, H., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (4.^a ed.). Colombia: Ediciones de la U.

- Meléndez, J. (2016). *Control interno*. Perú: ULADECH.
- Morales, K. y Moreno, C. (2014). *Diseño de un Sistema de Control Interno para la empresa de Transporte Línea Buenaventura S.A.* (Tesis de licenciatura). Universidad del Valle, Buenaventura, Colombia. Recuperado de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/10691/1/CB-0521793.pdf>
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=DflcDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+investigacion+muestra&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjJ4fE34DjAhXBzVkKHUflCcs4ChDoAQhFMAY#v=onepage&q&f=false>
- Namakforoosh, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (2.^a ed.). México: Editorial Limusa
- Navarro, E., Jiménez, E., Rappoport, S. y Thoilliez, B. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa*. España: Universidad internacional de la Rioja. Recuperado de https://www.unir.net/wp-content/uploads/2017/04/Investigacion_innovacion.pdf
- Núñez, M. (2018). *Implementación del sistema de control interno para mejorar la gestión logística de la dirección sub regional de salud chota 2017*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25841/N%C3%BA%C3%B1ez_HMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortiz F. y García M. (2013). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Limusa.
- Perdomo, A. (2008). *Fundamentos del control interno*. (9.^a ed.). México: Editorial Cengage learning.
- Ramírez, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. España: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Ramos, F. (2017). *Propuesta para la mejora del control interno en el área de compra de la empresa Distribuidora Ekama S.A, 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú. Recuperada de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/704/T%C3%8DTULO_%20RAMOS%20ROJAS_FIORELLA%20LESLEY%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ramos, M. (2015). *Diseño del sistema de control interno en la empresa AB Optical de la ciudad de Loja*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador. Recuperada de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10494/1/TESIS%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>
- Redacción. (04 de del 2013). *Ejemplo de Ficha de análisis* [Mensaje en un blog]. Recuperado de https://www.ejemplode.com/41-literatura/2826-ejemplo_de_ficha_de_analisis.html
- Ruiz, C. (2013). *Instrumentos y Técnicas de Investigación Educativa*. (3.a ed.). USA: DANAGA Training and Consulting. Recuperado de https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos_y_Tecnicas_de_Investigaci%C3%B3n_Educativa_-_Carlos_Ruiz-Bolivar.pdf
- Salcedo, F. (2015). *Propuesta de un sistema de control interno para el Hotel Mansión Santa Isabella de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*. (Tesis de Licenciatura). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.esepoch.edu.ec/handle/123456789/5509>
- Suárez, M. y Crespo, B. (2014). *Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso Multitécnicos S.A. de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013*. (Tesis de licenciatura). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR0232.pdf>
- Urbina, E. (2017). *El Sistema de Control Interno en el Área de Logística y de las empresas constructoras del Perú: Caso Jeisi Teresa de Hnos Correa Aguilera S.A.C. Tumbes 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote, Tumbes, Perú. Recuperado de <http://SISTEMA-DE-CONTROL-INTERNO-AREA-LOGISTICA-URBINA-TRIPU-L-ERIKA-GABRIELA%20.pdf>
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (3.^a ed.). Perú: Editorial San Marcos
- Vara, A. (2015). *7 Pasos para elaborar una Tesis*. Lima: Macro

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Evaluación del control de logística en la empresa Multiservicios Generales Telviri EIRL, Chorrillos 2019			
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA
P. GENERAL	O. GENERAL		TIPO
¿En qué consiste la evaluación del control de logística en la empresa Multiservicios Generales Telviri EIRL en el periodo 2019?	Evaluar el control de logística en la empresa Multiservicios Generales Telviri EIRL en el periodo 2019.	CONTROL DE LOGÍSTICA	El tipo de investigación es descriptiva
P. ESPECÍFICOS	O. ESPECÍFICOS	DIMENSIONES	DISEÑO
¿En qué consiste el diagnóstico del control en la empresa Multiservicios Generales Telviri EIRL en el periodo 2019?	Realizar el diagnóstico del control en la empresa Multiservicios Generales Telviri EIRL en el periodo 2019	CONTROL DE COMPRAS	El diseño de investigación es no experimental
¿En qué consiste la propuesta del control en la empresa Multiservicios Generales Telviri EIRL en el periodo 2019?	Realizar la propuesta del control en la empresa Multiservicios Generales Telviri EIRL en el periodo 2019	CONTROL DE ALMACÉN	POBLACIÓN
		CONTROL DE SALIDA	Objetivo 1: personal del área de logística Objetivo 2: área de logística
			MUESTRA
			Objetivo 1: muestra poblacional Objetivo 2: estudio de caso

Anexo 2. Matriz instrumental del diagnóstico

Evaluación del control de logística en la empresa Multiservicios Generales Telviri EIRL, Chorrillos 2019					
Variable	Dimensiones	Indicadores	Definición instrumental (para la operacionalización de variables)	Fuentes de información	Recolección de datos
Control de logística	Control de compras	Control del conocimiento de las responsabilidades en el área	En la empresa se controla el conocimiento y cumplimiento de responsabilidades en el área	Fuente de información primaria	Técnica: Encuesta Análisis documental
		Control del conocimiento del proceso de compra	En la empresa se controla el conocimiento del proceso de compra		
		Control de la condición tributaria del proveedor	En la empresa se controla la condición tributaria de los proveedores		
		Control de las cotizaciones de compras	En la empresa se controlan las cotizaciones de compras		
		Control de las órdenes de compra	En la empresa se controlan las órdenes de compra		
		Control de las autorizaciones de compras	En la empresa se controlan las autorizaciones de compras		
	Control de almacén	Control de ingreso de mercadería (cantidad y calidad)	En la empresa se controla el ingreso de mercadería (cantidad y calidad)		Instrumento: Cuestionario Ficha de análisis
		Control del registro del ingreso de mercadería	En la empresa se controla el registro del ingreso de mercadería		
		Control del almacenamiento adecuado de mercadería	En la empresa se controla el almacenamiento adecuado de mercadería		
		Control periódico de los inventarios físicos	En la empresa se controla periódicamente los inventarios de forma física		
		Control del registro de despacho de mercadería	En la empresa se controla el registro de despacho de mercadería		
		Control de la documentación de despacho	En la empresa se controla la documentación de despacho		
		Control de solicitud de ventas	En la empresa se controla la solicitud de ventas		
		Control de autorización de ventas	En la empresa se controla la autorización de ventas		
Control de salida	Control de entrega de mercadería	En la empresa se controla la entrega de mercadería	Escala: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5		
	Control de documentación de soporte para ventas	En la empresa se controla la documentación de soporte para ventas			

Anexo 3. Instrumento 1 (Cuestionario)

CUESTIONARIO

**EVALUACIÓN DEL CONTROL DE LOGÍSTICA EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS
GENERALES TELVIRI EIRL, CHORRILLOS 2019**

El presente cuestionario es de carácter anónimo y tiene como objetivo **evaluar el control de logística en la empresa Multiservicios Generales Telviri EIRL en el periodo 2019.**

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas y declaraciones, marque con una (X) la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
S	CS	AV	CN	N

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		S	CS	AV	CN	N
1	En la empresa se controla el conocimiento y cumplimiento de responsabilidades del área					
2	En la empresa se controla el conocimiento del proceso de compra					
3	En la empresa se controla la condición tributaria de los proveedores					
4	En la empresa se controlan las cotizaciones de compra					
5	En la empresa se controlan las órdenes de compra					
6	En la empresa se controlan las autorizaciones de compra					
7	En la empresa se controla el ingreso de mercadería (cantidad / calidad)					
8	En la empresa se controla el registro del ingreso de mercadería					
9	En la empresa se controla el almacenamiento adecuado de mercadería					
10	En la empresa se controla periódicamente los inventarios de forma física					
11	En la empresa se controla el registro de despacho de mercadería					
12	En la empresa se controla la documentación de despacho					
13	En la empresa se controla la solicitud de ventas					
14	En la empresa se controla la autorización de ventas					
15	En la empresa se controla la entrega de mercadería					
16	En la empresa se controla la documentación de soporte para ventas					

Gracias por completar el cuestionario

Anexo 4. Instrumento 2 (Ficha de análisis)

Evaluación del control de logística en la empresa Multiservicios Generales Telviri EIRL, Chorrillos 2019			
Variable	Dimensiones	Indicadores	Definición instrumental (para la operacionalización de variables)
Control de logística	Control de compras	Control del conocimiento de las responsabilidades en el área	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer los procedimientos del área - Conocer las funciones de cada trabajador
		Control del conocimiento del proceso de compra	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocer la necesidad del requerimiento - Búsqueda del proveedor adecuado - Evaluación de opciones de los proveedores
		Control de la condición tributaria del proveedor	<ul style="list-style-type: none"> - Decisión de compra - Constatar que se encuentren registrados en SUNAT - Verificar que estén habido
		Control de las cotizaciones de compras	<ul style="list-style-type: none"> - Propuestas de cotizaciones (mínimo 3) - Evaluación de alternativas - Selección del más conveniente
		Control de las órdenes de compra	<ul style="list-style-type: none"> - Se confirma el proveedor - Se constata las especificaciones técnicas - Se envía la orden de compra
		Control de las autorizaciones de compras	<ul style="list-style-type: none"> - Visto bueno del administrador
	Control de almacén	Control de ingreso de mercadería (cantidad y calidad)	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar la cantidad y calidad pedida mediante el orden de compra - Recepción de la factura del proveedor - Verificar los materiales mediante la Guía de remisión
		Control del registro del ingreso de mercadería	<ul style="list-style-type: none"> - Codificación y ubicación de la mercadería - Autorización de los encargados de almacén
		Control del almacenamiento adecuado de mercadería	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresar la información en el software
		Control periódico de los inventarios físicos	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un cronograma de mercaderías
		Control del registro de despacho de mercadería	<ul style="list-style-type: none"> - Recepcionar el orden de pedido - Verificar la existencia de los materiales pedidos - Registrar la cantidad despachada del pedido con sello y firma - Registrar el despacho de mercaderías en el software
		Control de la documentación de despacho	<ul style="list-style-type: none"> - Autorización y firma del jefe del área - Adjuntar copia del orden de pedido y autorización del jefe del área
	Control de salida	Control de solicitud de ventas	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción del orden de pedido para la venta - Autorización de los encargados
		Control de autorización de ventas	<ul style="list-style-type: none"> - Se constata que cumpla con los procesos - Se autoriza la venta
		Control de entrega de mercadería	<ul style="list-style-type: none"> - Registrar la salida de mercaderías en la tabla de despacho
		Control de documentación de soporte para ventas	<ul style="list-style-type: none"> - Emitir factura de venta - Emitir guía de remisión

Anexo 5. Formato de selección de proveedores



Multiservicios Generales
Telviri EIRL
 CAL. 5000 EL OTE DE A. H. INTERMEDIOS
 AV. AV. PRINCIPAL ENTRE DE SAN BERNARDO
 ENRIQUE GARCIA 141000

FORMATO SELECCIÓN DE PROVEEDORES

FECHA: _____

PRODUCTOS A COTIZAR: _____

Diligencie los siguientes criterios, si considera pertinente adicionar otros, puede anexarlos

NOMBRE O RAZON SOCIAL	PRECIO	TIEMPO DE ENTREGA (DÍAS)	LUGAR DE ENTREGA	FORMA DE PAGO	GARANTÍA	Otro	Otro
PRECIO PROMEDIO							

Acorde a la información recopilada anteriormente asigne una ponderación a cada ITEM y califique 1 sino cumple, y 3 si cumple parcialmente o 5 si es satisfactorio el cumplimiento

CRITERIO	% ASIGNACIÓN	CALIFICACIÓN		
		PROVEEDOR 1	PROVEEDOR 2	PROVEEDOR 3
Experiencia en la prestación de servicio o con el producto pedido	10%			
Fichas técnicas de los materiales - certificación del material por un ente certificador	10%			
Certificación de SGC del proveedor por ente certificador.	10%			
Declaración de conformidad	10%			
Calidad de los materiales	10%			
Precio	10%			
Tiempo de entrega	5%			
Forma de pago	5%			
Registros legales	5%			
Otro:	5%			
Otro:	5%			
CALIFICACIÓN PROVEEDOR	100%	%	%	%
RESULTADO FINAL		PROVEEDOR RECHAZADO	PROVEEDOR RECHAZADO	PROVEEDOR RECHAZADO

Encargado de la evaluación

Anexo 6. Orden de compra



**Multiservicios Generales
Telviri EIRL**

CAL. 4 MZA. E LOTE. 06 A.H. INTEGRACION
ALT. AV. PRINCIPAL ANTES DE SAN GENARO
CHORRILLOS - LIMA - LIMA

FECHA		
DÍA	MES	AÑO

ORDEN DE COMPRA - GUIA DE INTERNAMIENTO N° 008192

1. DATOS DEL PROVEEDOR		2. CONDICIONES GENERALES	
SR.(ES):		PROCESO DE SELECCIÓN:	
RUC N°:		FECHA DE ENTREGA:	
R.U.C.	EMAIL:	CONDICION DE PAGO:	
TELF.:	FAX:	MONEDA:	
3. DATOS DE LA ENTIDAD:			
Facturar a Nombre de	:		
Referencia	:		
Enviar a	:		
Comentario	:		


Item	CODIGO	CANTIDAD	U.Medida	DETALLE	Precio	
					Unit. S/.	Total S/.

SON:

Tota (inc. IGV):

Autorizacion de la compra	Recibi conforme

Anexo 7. Orden de despacho



Multiservicios Generales
Telviri EIRL
CAL. 1152A, 81075 DE A.M. INTEGRACION
ALY. AV. PRINCIPAL ANTES DE SAN GENARO
C HORRILLOS - LIMA - LIMA

R.U.C. N° 20510851677

ORDEN DE DESPACHO

N°. 000786

FECHA DE EMISIÓN:

FECHA DE TRASLADO:

PUNTO DE PARTIDA		PUNTO DE LLEGADA		
UNIDAD DE TRANSPORTE Y CONDUCTOR		DESTINATARIO		
MARCA Y NÚMERO DE PLACA: N° DE CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN: N° (+) DE LICENCIA(S) DE CONDUCIR: NOMBRE DEL CONDUCTOR:				
		EMPRESA DE TRANSPORTES		
		RAZON SOCIAL: R.U.C.:		
TIPO Y NÚMERO DEL COMPROBANTE DE PAGO:		COSTO MINIMO S/		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PESO TOTAL
MOTIVO DEL TRASLADO				
VENTA <input type="checkbox"/> VENTA SUJETA A CONFIRMAR <input type="checkbox"/> COMPRA <input type="checkbox"/>	CONSIGNACIÓN <input type="checkbox"/> DEVOLUCIÓN <input type="checkbox"/> ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA <input type="checkbox"/>	PARA TRANSFORMACIÓN <input type="checkbox"/> RECOJO DE BIENES TRANSFORMADOS <input type="checkbox"/> EMISOR ITINERANTE <input type="checkbox"/>	IMPORTACIÓN <input type="checkbox"/> EXPORTACIÓN <input type="checkbox"/> OTROS: <input type="checkbox"/>	

MULTISERVICIOS GENERALES
TEL VIRI EIRL

RECIBÍ CONFORME

Activar V
Ve a Config
ORIGINAL
Windows.

Anexo 8. Constancia de entrega de material



**Multiservicios Generales
Telviri EIRL**

CAL. 5 MED. 8 LOTE 00 A.H. INTERSECCION
ALT. AV. PRINCIPAL ANTES DE SAN BENARD
CHORRILLOS - LIMA - LIMA

R.U.C. N° 20510851677

CONSTANCIA DE ENTREGA DE MATERIAL

002 - N°. 383326

FECHA DE EMISIÓN:

FECHA DE INICIO DE TRASLADO:

DESTINATARIO		TRANSPORTISTA	
SR. (ES):		SR. (ES):	
RUC N°:		RUC N°:	LIC. CONDUCIR:
TIPO:		CERTIF. INSCRIP.:	
N° DOC. IDENT.		MARCA VEHÍCULO:	N° DE PLACA:
COSTO MÍNIMO:	N° COMP. PAGO:	O/COMPRA - CLIENTE:	

MOTIVO DEL COMPRA VENTA VENTA SUJETA A CONFORMIDAD DEL COMPRADOR DEVOLUCIÓN TRASLADO DE BIENES PARA TRANSFORMACIÓN
 TRASLADO: TRASLADO ENTRE ESTABLECIMIENTOS DE LA MISMA EMPRESA IMPORTACIÓN OTROS.....

1. PUNTO DE PARTIDA:	1. PUNTO DE LLEGADA:
2. PUNTO DE PARTIDA:	2. PUNTO DE LLEGADA:


Item	CODIGO	KILOS	CANTIDAD	U. Medida	DETALLE

NO AUTORIZADA POR SUNAT / COPIA: NO VÁLIDA PARA TRANSPORTE DE MERCADERÍA

Recibí conforme Transportista	Autorización	Despacho Conforme Almacén	Recibí Conforme Destinatario

CLIENTE

Anexo 9. Validación de expertos del diagnóstico

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

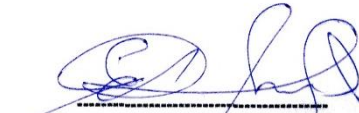
Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Alcubilla Pablo José DNI: 0152348


Especialidad del validador: Auditor

29 de 10 del 2019

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 del Experto Informante.
Especialidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable


Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Espinosa Cruz, Manuel DNI: 0722718

Especialidad del validador: Auditor - Asesor

23 de 10 del 2019

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 del Experto Informante.
Especialidad

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: TERRY PONTE OTTO F. DNI: 09520823

Especialidad del validador: TRIBUTACION - FINANZAS

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

29 de 10 del 2019


Firma del Experto Informante.
Especialidad

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Vizcarra Quiroz Alberto DNI: 09730150

Especialidad del validador: Auditoria

N° de años de Experiencia profesional: 26 años

29 de 10 del 2019

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 del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 10. Validación de expertos de la propuesta

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Edwelo A. Barnabé A. DNI: 09523400


Especialidad del validador: Psicología


N° de años de Experiencia profesional: 26

11 de 11 del 2019

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 del Experto Informante.
Especialidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Espinosa Cruz, Manuel Alberto DNI: 07272718

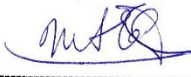
Especialidad del validador: Metodología

N° de años de Experiencia profesional: 30

07 de 11 del 2019

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 del Experto Informante.
Especialidad

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: TERRY PONTE, OTTO F. DNI: 09520823

Especialidad del validador: TRIBUTACION - FINANZAS

N° de años de Experiencia profesional: 25 AÑOS

08 de 11 del 2019

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 del Experto Informante.
Especialidad

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Vizcarra Quiroz Alberto DNI: 09330150

Especialidad del validador: AUDITORIA

N° de años de Experiencia profesional: 26 AÑOS

08 de 11 del 2019

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 del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 11. Autorización de la empresa



**Multiservicios
Generales Telviri E.I.R.L.**

Lima, 19 de agosto del 2019

**Señores.-
Universidad César Vallejo – Sede Ate
Escuela de Contabilidad**

Yo Telmo Felix Vicente Rivera en mi calidad de representante legal de la empresa Multiservicios Generales Telviri E.I.R.L., autorizo a las estudiantes Maria Alejandra Cano Vera con DNI N° 75196917 y Gianella Solorzano Matias DNI N° 75851568, de la Universidad César Vallejo a utilizar información de la empresa para realizar la tesis titulado: Evaluación del control de logística en la empresa Multiservicios Generales Telviri EIRL, Chorrillos 2019.

Se brindará toda información requerida para la investigación a las estudiantes bajo la condición de que dicha información no será usada para fines personales. Solo será utilizado exclusivamente para fines académicos.

Atentamente.

MULTISERVICIOS GENERALES TELVIRI E.I.R.L.
RUC: 98510851677

Telmo F. Vicente Rivera
GERENTE

Calle 4 Mz. E Lt. 6 – Integración - Chorrillos
Lima, Perú
Teléfono 998856131



998-856-731
(01) 254-8164



CALLE 4 MZ. E LT. 6 –
INTEGRACIÓN - CORRILLOS



multiserviciosgenerales@hotmail.com