



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**El control interno en al gestión logística de la empresa de
Crucero Royal Caribbean Cruises LTD.**

2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORA:

Aucaylle Mamani, Azucena Licer (orcid.org/0000-0001-7946-0680)

ASESOR:

MBA. Mendoza Torres, Carlos Roberto (orcid.org/0000-0002-5394-1619)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi abuelita Giralda, con mucho amor pues a lo largo de mi vida fue mi guía y apoyo incondicional, siempre con palabras de aliento que me dieron las fuerzas necesarias para continuar, palabras que, aunque ya no esté físicamente conmigo, quedaron en mi mente y mi corazón. A mi madre, por su lucha en forjarme como una persona de bien. A mi compañero de vida, por motivarme a la superación y alegrar mis días.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme vida y salud, por guiarme para alcanzar mis metas y poner personas maravillosas en mi camino. A mis padres, por su amor y apoyo en todos los aspectos de mi vida. A mi tía Domitila, por su ejemplo y su guía profesional. A mi asesor MBA. Carlos Roberto Mendoza Torres, por su orientación para el desarrollo de la presente investigación con la amplia experiencia que nos brinda como legado.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	7
3.1 Tipo y diseño de investigación	7
3.2 Variables y Operacionalización.....	7
3.3 Población, muestra y muestreo	9
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	9
3.5 Procedimientos	9
3.6 Método de análisis de datos	9
3.7 Aspectos Éticos	10
IV. RESULTADOS.....	11
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadística de fiabilidad de la muestra tabla	11
Tabla 2 La empresa evalúa constantemente estrategias alternativas para los cambios significativos en el entorno.....	12
Tabla 3 La empresa cuenta con un stock de seguridad frente a cualquier imprevisto relacionado con cambios en la demanda.....	13
Tabla 4 Tabla cruzada control interno*gestión logística	14
Tabla 5 Tabla cruzada gobierno y cultura*gestión logística	15
Tabla 6 Tabla cruzada estrategia y establecimiento de objetivos*gestión logística	16
Tabla 7 Tabla cruzada desempeño orientado a minimizar los riesgos*gestión logística.....	17
Tabla 8 Tabla cruzada revisión y monitorización *gestión logística.....	18
Tabla 9 Tabla cruzada información, comunicación y reporte*gestión logística	19
Tabla 10 Prueba de normalidad	20
Tabla 11 Coeficiente Rho de Spearman	22
Tabla 12 Grado de correlación y nivel de significancia entre el control interno y la gestión logística.....	23
Tabla 13 Grado de correlación y nivel de significancia entre la gobierno y cultura y la gestión logística.....	24
Tabla 14 Grado de correlación y nivel de significancia entre la estrategia y establecimiento de objetivos y la gestión logística.....	25
Tabla 15 Grado de correlación y nivel de significancia entre el desempeño orientado a minimizar los riesgos y la gestión logística.....	26
Tabla 16 Grado de correlación y nivel de significancia entre la revisión y monitorización y la gestión logística	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 La empresa evalúa constantemente estrategias alternativas para los cambios significativos en el entorno.....	12
Figura 2 La empresa cuenta con un stock de seguridad frente a cualquier imprevisto relacionado con cambios en la demanda.....	13
Figura 3 Tabla cruzada control interno*gestión logística.....	14
Figura 4 Tabla cruzada gobierno y cultura*gestión logística.....	15
Figura 5 Tabla cruzada estrategia y establecimiento de objetivos*gestión logística.....	16
Figura 6 Tabla cruzada desempeño orientado a minimizar los riesgos*gestión logística.....	17
Figura 7 Tabla cruzada revisión y monitorización *gestión logística.....	18
Figura 8 Tabla cruzada de información, comunicación y reporte*gestión logística.....	19
Figura 9 Variable control interno.....	20
Figura 10 Variable gestión logística.....	21

RESUMEN

La presente investigación planteo como objetivo general determinar en qué medida el Control de Interno se relaciona con la gestión logística en la Empresa de Crucero Royal Caribbean Cruises LTD. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, fue de tipo aplicada, diseño no experimental, nivel descriptivo. Se realizó un muestreo censal a 25 funcionarios y trabajadores involucrados en gerencia, profesionales y técnicos de control interno de la empresa, a quienes se les aplico un cuestionario validado de 23 preguntas guiadas, del cual se probó, la consistencia interna, la equivalencia y estabilidad de los ítems. Los resultados demuestran que el Control Interno tiene un nivel de logro del 48% y aun no lo ha logrado un 52%, mientras que la Gestión Logística tiene un nivel de logro del 76% y aun no lo ha logrado un 24% por lo que se concluye que el control interno y la Gestión Logística según el COSO IV tienen una relación positiva alta en la empresa de cruceros Royal Caribbean Cruises, se recomendó implantar dentro del organigrama de cada embarcación, un área de control logístico que desarrolle y aplique los lineamientos del COSO IV, para mejorar resultados esperados en estas áreas, puesto que el actual proceso de planificación logística, genera riesgos innecesarios al no relacionar las estrategias y los objetivos a la misión y visión de la empresa, también se debe cultivar principios, valores y cultura a todo el personal involucrado para mitigar los riesgos.

Palabras clave: control, logística, estrategia, riesgo.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine how is the relation between Internal Control and logistics management in the company Royal Caribbean Cruises LTD. The methodology was applied, had a quantitative approach, non-experimental design, descriptive level. The census sample was 25 workers involved in management and internal control of the company, to whom a validated questionnaire of 23 guided questions was applied, from which the internal consistency, equivalence and stability were tested of the items. The results show that Internal Control has a level of achievement of 48% and has not yet achieved 52%, while Logistics Management has a level of achievement of 76% and has not yet achieved 24% then was concluded that internal control and Logistics Management according to COSO IV have a high positive relation in the company Royal Caribbean Cruises LTD, implement within the organization chart of each vessel, a logistics control area was recommended, that develops and applies the guidelines of COSO IV, to improved expected results in these areas, since the current logistics planning process generates unnecessary risks by not relating strategies and objectives to the mission and vision of the company, principles, values and culture should also be cultivated to all personnel involved to mitigate the risks.

Keywords: control, logistics, strategy, risk.

I. INTRODUCCIÓN

Toda empresa que desea tener sostenibilidad y crecimiento en el mercado debe utilizar herramientas que le ayuden a concretizar sus objetivos, utilizando estrategias que minimicen los riesgos de manera integral y así lograr todos los objetivos estratégicos.

Las herramientas apropiadas a utilizar es un efectivo empleo del Control Interno, el cual desde hace mucho tiempo ha sido reconocido como fundamental e indispensable en las actividades de las empresas; como una adecuada gestión logística, para lograr ser eficientes, eficaces y productivos en sus diferentes procesos.

Por lo tanto, es necesario evaluar el control interno, mediante esto se puede desarrollar el cumplimiento exacto de las normas, acceder a información confiable y en tiempo real, resaltar la práctica de valores, brindar protección a todo lo que posee la empresa, garantizando así la red de cadena de valor, así como la cadena de operaciones logísticas, logrando con ello ser más eficientes y productivos.

Se inicia analizando temas referentes a los aspectos generales de la empresa, con el fin de obtener un conocimiento amplio de su principal actividad económica, organismos de control, direccionamiento estratégico, y estructura organizacional.

La empresa de cruceros Royal Caribbean Cruises LTD. tiene su sede central ubicada en la ciudad de Miami, Florida, Estados Unidos. Fue fundada en 1968 en Noruega. Actualmente tiene 26 barcos en servicio activo y otros seis en construcción. Royal Caribbean International actualmente se encuentra posicionado en el mercado como uno de pioneros en cuanto a cruceros, debido a su preocupación por mantenerse a la vanguardia en el servicio a bordo, brindando a sus pasajeros las vacaciones soñadas, sin embargo, su crecimiento continuo desde su lanzamiento en 1969 traspasa las expectativas de sus fundadores lo que los motiva a innovar constantemente sus flotas. Cada una de sus embarcaciones es impresionante pues han sido siempre de los primeros en implementar servicios inimaginables tales como: pared de escalar, patinaje sobre hielo, surf en el mar, pista de fórmula uno, pista de aterrizaje para helicópteros, entre otros, capturando la atención de familias y turistas aventureros. Todo esto a su vez de visitar los destinos más populares he inigualables.

Cabe resaltar el direccionamiento estratégico que tiene hasta el momento.

Misión

Nuestra misión es hacer de sus vacaciones una diversión inolvidable tanto para usted como para su familia.

Visión

Poder lograr hacer nuestra compañía popular internacionalmente y ser una compañía de excelencia.

El auge de esta empresa no ha permitido rediseñar el organigrama organizacional, ya que no cuenta con un departamento encargado de la Gestión Logística como tal en las embarcaciones; lo que provoca una ineficiente gestión de las operaciones de planificación, abastecimiento, almacenaje y distribución de los productos para la venta y atención de los clientes, ocasionando mala gestión de recursos y pérdidas múltiples.

Basándonos en la realidad problemática objeto de la presente investigación se formuló el problema general. ¿En qué medida el control interno se relaciona con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD., 2021?; asimismo se formularon los problemas específicos a continuación: ¿Cómo se viene dando el gobierno y cultura en relación a la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021?; ¿Qué efecto tiene la estrategia y establecimiento de objetivos en relación con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021?: ¿De qué manera el desempeño se relaciona con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021?; ¿En qué medida la revisión y Monitorización se relaciona con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021?

La presente investigación se justifica destacando un valor teórico respecto de las variables en estudio para los estudiantes, funcionarios de organizaciones, así como para los inversionistas pues permitirá aclarar y determinar la importancia de la relación entre control interno y gestión logística realizando revisión de conceptos y definiciones. Referente a la implicancia practica tendrá un gran aporte en la gestión de los riesgos, así como un mejor manejo de la información del control interno en la gestión logística. Por otra parte, la relevancia social se basa en contribuir con la empresa en estudio, con las empresas que trabajan directamente con ella y las pequeñas empresas que se ven beneficiadas indirectamente con la mejoría de esta.

La utilidad metodológica está en la proporción de data real sobre las variables adquirida mediante el uso de instrumentos de recolección de datos, la cual será representada e interpretada buscando mitigar los riesgos inherentes de la empresa.

Se planteó como objetivo general: Determinar en qué medida el Control de Interno se relaciona con la gestión logística en la Empresa de Crucero Royal Caribbean Cruises LTD., 2021. Asimismo, se plantearon como objetivos específicos los siguientes: Especificar como se viene dando el gobierno y cultura en relación a la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD., 2021. Describir qué efecto tiene la estrategia y establecimiento de objetivos en relación con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021. Determinar de qué manera el desempeño se relaciona con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD., 2021. Describir en qué medida la revisión y monitorización se relaciona con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021.

Como **hipótesis general** de investigación se planteó: El Control Interno se relaciona positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises, 2021. De la misma manera como **hipótesis específicas**: El gobierno y cultura se relacionan positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD., 2021. La estrategia y establecimiento de objetivos se relacionan positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021. El desempeño se relaciona positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021. La revisión y monitorización se relaciona positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En busca del abordaje de la problemática, en la presente investigación se recopiló estudios realizados por autores internacionales, en sus Tesis, estudiando cada variable en forma independiente.

Gutierrez y Torres (2020), en su investigación cuyo objetivo fue plantear un sistema de control interno siguiendo los lineamientos del COSO IV para perfeccionar la gestión de la compañía C.I. Floral Distributor & Services SAS en Colombia. Investigación descriptiva y método cualitativo en donde a la muestra se le aplicó un cuestionario, en donde la investigación concluye que, si el control interno no está bien estructurado y alineado con los objetivos de la empresa, desempeñando las funciones únicamente basándose en la experiencia sin lugar a duda se evidenciarían los riesgos. Se implementaron herramientas de control interno para fortalecer la empresa.

Buenaño (2020), en su tesis donde el objetivo fue evaluar el control interno para un posterior rediseño del mismo que esté acorde con las necesidades individuales de la empresa Aserradero Moderno en Ecuador. Investigación aplicada, descriptiva, documental, cualitativa y cuantitativa, la muestra fue de 7 trabajadores donde se realizó un cuestionario, el autor concluye que los componentes del COSO cumplieron un rol fundamental para llevar los procesos de inventario a otro nivel y con ello a la mejoría de la empresa.

Kamada, (2018), en su investigación, tuvo como objetivo general proponer la elaboración de un sistema de control interno eficiente en el proceso de rotación de inventario para lo cual se analizó la situación interna identificando falencias en la empresa Toshi SRL, en Argentina. Investigación exploratoria, descriptiva y cualitativa, con población y muestra a la que se le entrevistó, siendo los resultados el levantamiento de las debilidades, así como el fortalecimiento de sus procesos, la investigación concluye que su control interno tiene varias carencias debido a su informalidad debiéndose implementar la sistematización, planificación y organización dentro de la empresa.

También se recopiló información de autores nacionales quienes abordan los temas de Control Interno y Gestión Logística, aplicadas a diferentes tipos de empresas para que se minimice los riesgos.

Padilla y Sermeño (2021), en su tesis donde el objetivo general fue: analizar, proponer y desarrollar un sistema de control interno que mejore los procesos en el área logística en la empresa Agroindustrial Paprika Perú S.A.C., siguiendo el modelo COSO. Investigación no experimental, correlacional. Con población y muestra a la que se le aplicó un cuestionario, donde el resultado evidenció el efecto positivo que tendría la aplicación del sistema de control interno según el COSO para abatir riesgos a partir de inventarios periódicos y rotación de personal.

Tejada y Guadalupe (2020), en su investigación cuyo objetivo fue estimar el control interno para restablecer la logística de la empresa Redjos S.A.C. mediante el modelo COSO. Investigación descriptiva inductiva, no experimental transversal, al finalizar la investigación se concluye que, se lleva un control interno informal basado en el empirismo el cual es insuficiente debido al incremento de las operaciones, recursos, cambios en el mercado, así como la falta de políticas, procedimientos y autocontrol en donde el modelo COSO llevaría a una mejora de los procesos logísticos.

Pastor (2020), en su tesis donde el objetivo general fue: valorar el impacto del control interno actual en la gestión logística de la empresa Bicisport según el modelo COSO. Investigación aplicada, descriptiva, no experimental, transversal. Con población y muestra de 25 trabajadores del área logística a la que se le aplicó un cuestionario, siendo el resultado un cumplimiento medio. El autor concluye que, se debe desarrollar el control interno alineado al modelo COSO para una mejoría en la gestión de riesgos en el área logística.

Al cabo de un análisis y estudio de las diferentes definiciones, conceptos y enfoques de nuestra variable independiente control interno encontramos que el modelo COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway) a la fecha ha publicado cuatro informes los cuales han sido un gran soporte para las empresas, al pasar del tiempo se han llevado cambios debido a lo complejo de los nuevos riesgos, el COSO I en 1992 publicó el Marco Integrado de Control Interno, en el 2004 un segundo informe publicado llamado: Marco Integrado de Administración de Riesgos Empresariales COSO II. Ante la globalización y los grandes cambios se realizan modificaciones en el COSO I dando lugar al COSO III, es cuatro años después que publican el cuarto y último informe siendo este una

actualización del COSO II llamado Marco Integrado de Gestión de Riesgos Integrando Estrategia y Desempeño COSO IV.

Según COSO (2013), el control interno es un proceso realizado por la administración y el personal de la empresa o entidad que tiene como objetivo brindar seguridad en las operaciones que realiza, la información que fluye y el cumplimiento de políticas y normas.

Para la evaluación de nuestra primera variable seguiremos el lineamiento del modelo COSO adaptándolo en el área logística, siendo así como presento las dimensiones del control interno.

La primera dimensión es gobierno y cultura, nos dice que la empresa debe tener una estructura organizacional que genere compromiso con los valores fundamentales y la capacitación del personal mediante el establecimiento de una cultura deseada; la segunda dimensión llamada estrategia y establecimiento de objetivos, es un proceso de planificación estratégica que refiere analizar el contexto del negocio para identificar los riesgos, evaluar estrategias alternativas y formular los objetivos del negocio PWC (2017).

La tercera dimensión denominada desempeño es en la que identifica, evalúa, prioriza y responde al riesgo para el desarrollo del portafolio; seguido como cuarta dimensión se tiene la evaluación y riesgo que va en busca de una mejora de la gestión de riesgo mediante la revisión del riesgo y el desempeño; finalmente la quinta dimensión es información, comunicación y reporte, la cual apalanca la información con la tecnología llevando una comunicación fluida a todos los niveles de la organización mediante el reporte de desempeño y riesgo PWC (2017).

Por otra parte, la segunda variable gestión logística, según la revista Tendencia Logística (2020), nos dice que: “la logística es el proceso de planificar, implementar y controlar eficientemente el flujo de mercaderías u otros activos de la empresa, así como el flujo de información de estas, de origen a destino, buscando satisfacer al máximo a los clientes y fidelizarlos generando los mínimos costos operativos.” Arcadio (2020).

Desde el ámbito empresarial, la logística comprende la forma de organización que las empresas deben tomar en cuanto al aprovisionamiento, almacenamiento y distribución de productos. Gómez (2014).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación realizada, es de tipo descriptiva según el nivel de profundidad debido a que nos enfocaremos en la observación de un objeto de estudio, del cual vamos a describir sus propiedades, cualidades, así como ciertos aspectos para así llevar a cabo un análisis descriptivo de las variables, que son: control interno y gestión logística en la empresa de crucero ROYAL CARIBBEAN CRUISES LTD.

Es correlacional ya que interactúan entre sí, claramente si contamos con un control interno óptimo tendremos una gestión logística eficiente quedando demostrado que, si nuestra variable independiente cambia, la variable dependiente también cambiará.

Siendo el diseño de investigación no experimental, debido a que no se realiza experimento o manipulación alguna de las variables que se encuentran en materia de investigación.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable independiente

Control interno: según CONTRALORIA DEL PERU (2011), nos dice que el control interno es un proceso realizado por los diferentes niveles involucrados en una entidad, el cual fue desarrollado para mitigar los riesgos y desviaciones obteniendo una seguridad razonable seguido del logro de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma.

En otras palabras, el Control interno es la clave fundamental para salvaguardar y proteger los activos de malas intenciones de algunos elementos, los activos con los que cuenta la empresa son la prioridad cuando de protección se trata para el logro de los objetivos de la misma.

Variable dependiente

Gestión logística: según Arcadio Henríquez (2020) la revista Tendencia Logística (2020), nos dice que la logística es el proceso de planificar, implementar y controlar eficientemente el flujo mercaderías u otros activos de la empresa, así como el flujo de información de estas, de origen a destino, buscando satisfacer al máximo a los clientes y fidelizarlos generando los mínimos costos operativos.

La Gestión logística es vital para todas las empresas y en especial para aquellas que cuentan con un amplio nivel de inventario como lo es la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, y cada proceso debe estar claro para todos los relacionados a estos siendo de ninguna manera este llevado a cabo por una sola persona.

Operacionalización

Variable independiente

Control interno: Se aplicará como técnica la encuesta, y como instrumento el cuestionario de 15 ítems, de esta manera se podrá obtener los datos de los trabajadores de la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD.

Variable dependiente

Gestión logística: Se aplicará como técnica la encuesta, y como instrumento el cuestionario de 8 ítems, de esta manera se podrá obtener los datos de los trabajadores de la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD.

Indicadores

Variable independiente:

Control Interno desde el enfoque COSO IV, se establecieron 15 indicadores para la medición de las dimensiones propuestas por el PWC (2017) Verificación de la Estructura Organizacional, Cumplimiento de Políticas, Personal con valores éticos, Planificación Estratégica, Formulación de objetivos, Evaluación de Estrategias alternativas, Identificación y evaluación del riesgo, Priorización de riesgos, Implementación de respuesta al riesgo, Número de controles inopinados, Porcentaje de obsolescencia, Mejora de gestión de riesgo empresarial, Aprovechamiento de la información y la tecnología., Comunicación de información sobre riesgos, Variaciones.

Variable dependiente:

Gestión Logística, se establecieron 8 indicadores para la medición de las tres dimensiones estudiadas como: Porcentaje de faltantes, Stock de seguridad, Rotación de inventarios, Maximización de espacio, Acceso a las mercancías, Medidas de seguridad, Tiempo de espera, Coordinación de medios y rutas de traslado.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población estará conformada por 25 funcionarios y trabajadores involucrados en gerencia, profesionales y técnicos de control interno de la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD.

Muestra

Para la muestra se realizará el muestreo censal, es decir seleccionando los 25 funcionarios y trabajadores involucrados en la gestión logística siendo el objetivo obtener información de las variables materia de nuestra investigación.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que utilizare en el presente trabajo de investigación es la encuesta, esta técnica se basa en preguntas orientadas a los trabajadores que se encuentren directamente involucrados en la gestión logística o que tengan una relación directa con ella.

Instrumento

El instrumento es el cuestionario, el cual se debe presentar a los encuestados una serie de preguntas ordenadas, precisas, coherentes y objetivas relacionadas con las dimensiones de nuestras variables en materia de investigación.

3.5 Procedimientos

Se realizó la recolección de información del área contable ya que la empresa Royal Caribbean Cruises LTD no cuenta con un área Logística como tal, y con esta información se pasará a evaluar si el control interno que se lleva a cabo es eficiente y suficiente para cumplir con las metas de la empresa.

3.6 Método de análisis de datos

Se utilizó el Software de Microsoft Word, Microsoft Excel, así como también el Software SPSS, donde se procesaron los datos recolectados de los instrumentos aplicados a la muestra, obteniendo la información necesaria para analizar y llegar a las conclusiones sobre los temas investigados.

Análisis Descriptivo

Este método de análisis tiene como objetivo describir las características de todos los datos para los parámetros que estos tienen y los distinguen, así nos permitirá conocer la información más al detalle de la situación de la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD.

3.7 Aspectos Éticos

Este Proyecto se ha llevado a cabo respetando los lineamientos de ética de la universidad con responsabilidad, haciendo un correcto citado de los autores, según las normas APA y con la validación del juicio de expertos.

IV. RESULTADOS

Presentación de resultados

Los resultados que se presentan en el estudio responden a la pregunta general de la investigación es: ¿En qué medida el Control Interno se relaciona con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD., 2021?, por lo que fue necesario, analizar el Alfa de Cron Bach de la muestra, para conocer el coeficiente de confiabilidad del instrumento cuestionario de encuesta, aplicado a la muestra de 25 funcionarios y trabajadores de la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, en consecuencia, se probaron de las variables, la consistencia interna, la equivalencia y estabilidad de los 23 ítems, evidenciándose la alineación entre ellos y su representatividad en el universo de todos los ítems.

TABLA 1
ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD DE LA MUESTRA TABLA

Estadística de fiabilidad		
Alfa de Cron Bach	Alfa de Cron Bach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
0,908	0,904	23

Fuente. Software SPSS Versión 26.

Interpretación:

La Tabla 1, presenta los resultados procesados de ambas variables estudiadas, el coeficiente de confiabilidad de las 23 preguntas pertenecientes a ambos cuestionarios fue de 0,908 y al ser mayor de 0,80, se validó el instrumento de ambos cuestionarios por ser de muy alta confiabilidad.

La muestra estudiada referenció las siguientes características: i) Gobierno y cultura, ii) Estrategia y establecimiento de objetivos, iii) Desempeño orientado a minimizar los riesgos, iv) Revisión y Monitorización, v) Información, comunicación y reporte, vi) Logística de Aprovisionamiento, vii) Logística de Almacenamiento y viii) Logística de Distribución, que se analizan a continuación:

TABLA 2

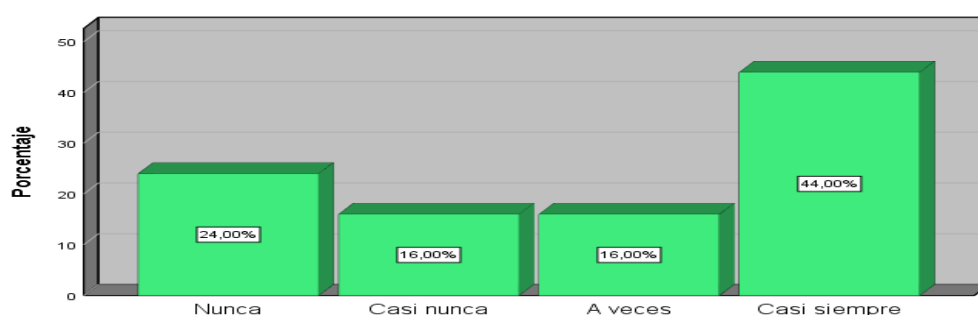
LA EMPRESA EVALÚA CONSTANTEMENTE ESTRATEGIAS ALTERNATIVAS PARA LOS CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN EL ENTORNO.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	24,0	24,0	24,0
Casi nunca	4	16,0	16,0	40,0
A veces	4	16,0	16,0	56,0
Casi siempre	11	44,0	44,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente. Software SPSS Versión 26.

FIGURA 1

LA EMPRESA EVALÚA CONSTANTEMENTE ESTRATEGIAS ALTERNATIVAS PARA LOS CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN EL ENTORNO.



Fuente. Software SPSS Versión 26.

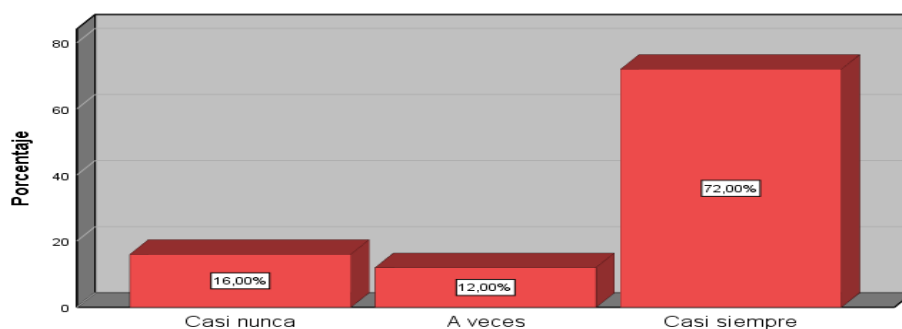
Interpretación:

La Tabla 2 y Figura 1, evidencia que de los 25 encuestados, funcionarios y trabajadores de la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, en la variable Control Interno y en la dimensión Estrategia y establecimiento de objetivos, el 16% (4 sujetos) a veces y el 44% (11 sujetos) casi siempre están de acuerdo con que la empresa evalúa constantemente estrategias alternativas para los cambios significativos en el entorno, así mismo, el 16% (4 sujetos) casi nunca y el 24% (6 sujetos) nunca están de acuerdo respecto a la misma afirmación. Por lo que, se concluye que el 60% de los funcionarios y trabajadores de la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, están de acuerdo con que la empresa evalúa constantemente estrategias alternativas para los cambios significativos en el entorno y asegurar los resultados y el 40% no lo está.

TABLA 3**LA EMPRESA CUENTA CON UN STOCK DE SEGURIDAD FRENTE A CUALQUIER IMPREVISTO RELACIONADO CON CAMBIOS EN LA DEMANDA.**

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	4	16,0	16,0	16,0
A veces	3	12,0	12,0	28,0
Casi siempre	18	72,0	72,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente. Software SPSS Versión 26.

FIGURA 2**LA EMPRESA CUENTA CON UN STOCK DE SEGURIDAD FRENTE A CUALQUIER IMPREVISTO RELACIONADO CON CAMBIOS EN LA DEMANDA**

Fuente. Software SPSS Versión 26.

Interpretación:

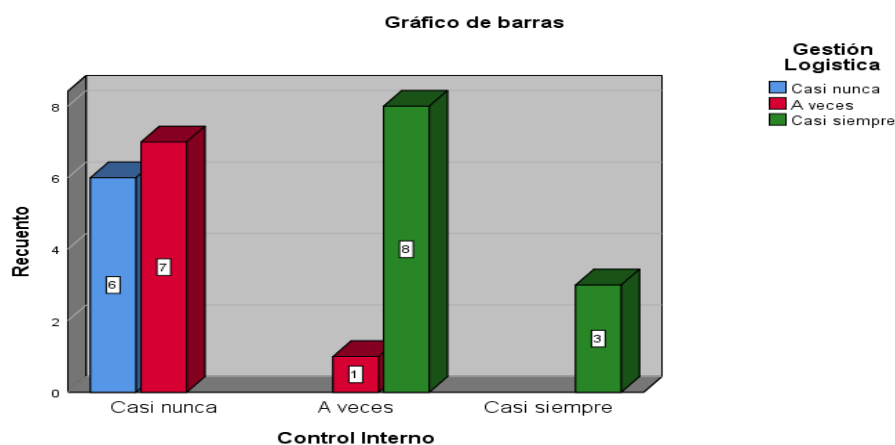
La Tabla 3 y Figura 2, evidencia que de los 25 encuestados, funcionarios y trabajadores de la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, en la variable Gestión Logística y en la dimensión Logística de aprovisionamiento, el 12% (3 sujetos) a veces, el 72% (18 sujetos) casi siempre están de acuerdo con que la empresa cuenta con un stock de seguridad frente a cualquier imprevisto relacionado con cambios en la demanda, así mismo, el 16% (4 sujetos) casi nunca están de acuerdo respecto a la misma afirmación. Por lo que, se concluye que, el 84% de los funcionarios y trabajadores de la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, están de acuerdo con que la empresa cuenta con un stock de seguridad frente a cualquier imprevisto relacionado con cambios en la demanda y el 40% no lo está.

TABLA 4
TABLA CRUZADA CONTROL INTERNO*GESTIÓN LOGÍSTICA

		Gestión Logística			Total	
		Casi nunca	A veces	Casi siempre		
Control Interno	Casi nunca	Recuento	6	7	0	13
		% del total	24,0%	28,0%	0,0%	52,0%
	A veces	Recuento	0	1	8	9
		% del total	0,0%	4,0%	32,0%	36,0%
	Casi siempre	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	12,0%	12,0%
Total	Recuento	6	8	11	25	
	% del total	24,0%	32,0%	44,0%	100,0%	

Fuente. Software SPSS Versión 26.

FIGURA 3
TABLA CRUZADA CONTROL INTERNO*GESTIÓN LOGÍSTICA



Fuente. Software SPSS Versión 26.

Interpretación:

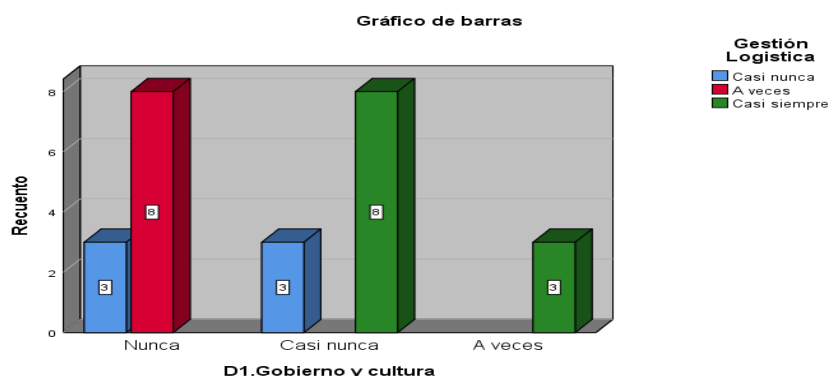
De la Tabla 4 y Figura 3, se examina que de 25 encuestados, funcionarios y trabajadores de la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, que para el Control Interno, el 52% (13 sujetos) respondieron casi nunca, el 36% (9 sujetos) respondieron a veces y el 12% (3 sujetos) respondieron casi siempre y respecto a la Gestión Logística el 24% (6 sujetos) respondieron casi nunca, el 32% (8 sujetos) respondieron a veces y el 44% (11 sujetos) respondieron casi siempre, por lo tanto, El Control Interno tiene un nivel de logro del 48% (12 sujetos) y aún no lo han logrado el 52% (13 sujetos) y en la Gestión Logística tiene un nivel de logro del 76% (19 sujetos) y aún no lo han logrado el 24% (6 sujetos).

TABLA 5
TABLA CRUZADA GOBIERNO Y CULTURA*GESTIÓN LOGÍSTICA

			Gestión Logística			Total
			Casi nunca	A veces	Casi siempre	
D1.Gobierno y cultura	Nunca	Recuento	3	8	0	11
		% del total	12,0%	32,0%	0,0%	44,0%
	Casi nunca	Recuento	3	0	8	11
		% del total	12,0%	0,0%	32,0%	44,0%
	A veces	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	12,0%	12,0%
Total		Recuento	6	8	11	25
		% del total	24,0%	32,0%	44,0%	100,0%

Fuente. Software SPSS Versión 26.

FIGURA 4
TABLA CRUZADA GOBIERNO Y CULTURA*GESTIÓN LOGÍSTICA



Fuente. Software SPSS Versión 26.

Interpretación:

De la Tabla 5 y Figura 4, se examina que de 25 encuestados, funcionarios y trabajadores de la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, que para La Gobierno y Cultura, el 44% (11 sujetos) respondieron casi nunca, el 44% (11 sujetos) respondieron a veces y el 12% (3 sujetos) respondieron casi siempre y respecto a la Gestión Logística el 24% (6 sujetos) respondieron casi nunca, el 32% (8 sujetos) respondieron a veces y el 44% (11 sujetos) respondieron casi siempre, por lo tanto, El Gobierno y Cultura tiene un nivel de logro del 66% (14 sujetos) y aún no lo han logrado el 44% (11 sujetos) y en la Gestión Logística tiene un nivel de logro del 76% (19 sujetos) y aún no lo han logrado el 24% (6 sujetos)

TABLA 6

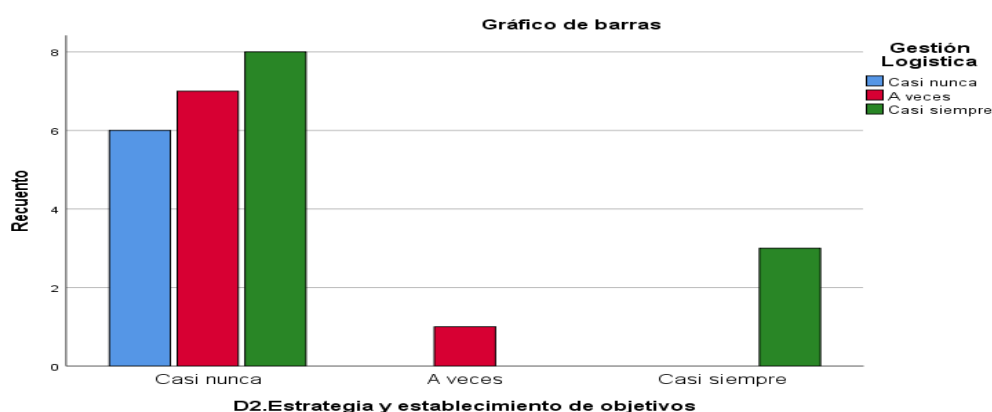
TABLA CRUZADA ESTRATEGIA Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS*GESTIÓN LOGÍSTICA

		Gestión Logística			Total	
		Casi nunca	A veces	Casi siempre		
D2.Estrategia y establecimiento de objetivos	Casi nunca	Recuento	6	7	8	21
		% del total	24,0%	28,0%	32,0%	84,0%
	A veces	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	4,0%	0,0%	4,0%
	Casi siempre	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	12,0%	12,0%
Total	Recuento	6	8	11	25	
	% del total	24,0%	32,0%	44,0%	100,0%	

Fuente. Software SPSS Versión 26

FIGURA 5

TABLA CRUZADA ESTRATEGIA Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS*GESTIÓN LOGÍSTICA



Fuente. Software SPSS Versión 26

Interpretación:

De la Tabla 6 y Figura 5, se examina que de 25 encuestados, funcionarios y trabajadores de la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, que para La Estrategia y establecimiento de objetivos, el 84% (21 sujetos) respondieron casi nunca, el 4% (1 sujetos) respondieron a veces y el 12% (3 sujetos) respondieron casi siempre y respecto a la Gestión Logística el 24% (6 sujetos) respondieron casi nunca, el 32% (8 sujetos) respondieron a veces y el 44% (11 sujetos) respondieron casi siempre, por lo tanto, La Estrategia y establecimiento de objetivos tiene un nivel de logro del 16% (4 sujetos) y aún no lo han logrado el 84% (21 sujetos) y en la Gestión Logística tiene un nivel de logro del 76% (19 sujetos) y aún no lo han logrado el 24% (6 sujetos).

TABLA 7

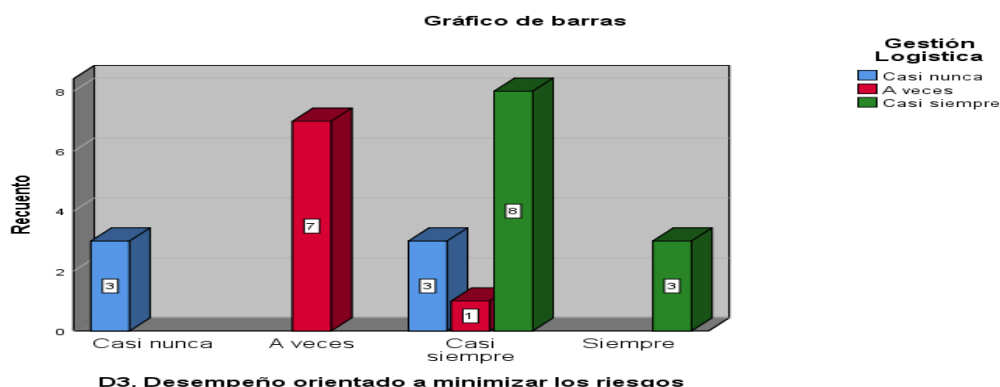
TABLA CRUZADA DESEMPEÑO ORIENTADO A MINIMIZAR LOS RIESGOS*GESTIÓN LOGÍSTICA.

		Gestión Logística				Total
		Casi nunca	A veces	Casi siempre		
D3. Desempeño orientado a minimizar los riesgos	Casi nunca	Recuento	3	0	0	3
		% del total	12,0%	0,0%	0,0%	12,0%
	A veces	Recuento	0	7	0	7
		% del total	0,0%	28,0%	0,0%	28,0%
	Casi siempre	Recuento	3	1	8	12
		% del total	12,0%	4,0%	32,0%	48,0%
	Siempre	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	12,0%	12,0%
Total	Recuento	6	8	11	25	
	% del total	24,0%	32,0%	44,0%	100,0%	

Fuente. Software SPSS Versión 26

FIGURA 6

TABLA CRUZADA DESEMPEÑO ORIENTADO A MINIMIZAR LOS RIESGOS*GESTIÓN LOGÍSTICA.



Fuente. Software SPSS Versión 26

Interpretación:

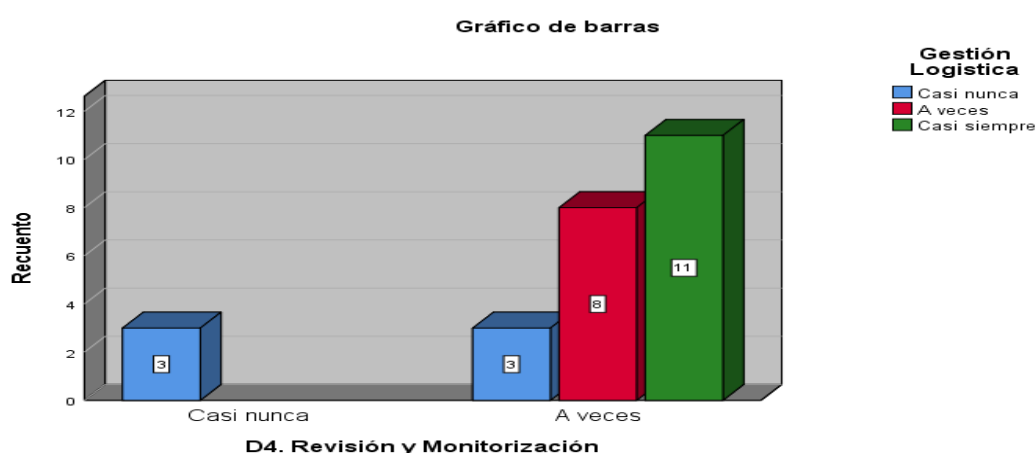
De la Tabla 7 y Figura 6, se examina que de 25 encuestados, funcionarios y trabajadores de la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, que para El Desempeño orientado a minimizar los riesgos, el 12% (3 sujetos) respondieron casi nunca, el 28% (7 sujetos) respondieron a veces, el 48% (12 sujetos) respondieron casi siempre y el 12% (3 sujetos) respondieron siempre y respecto a la Gestión Logística el 24% (6 sujetos) respondieron casi nunca, el 32% (8 sujetos) respondieron a veces y el 44% (11 sujetos) respondieron casi siempre, por lo tanto, El Desempeño orientado a minimizar los riesgos de objetivos tiene un nivel de logro del 88% (22 sujetos) y aún no lo han logrado el 12% (3 sujetos) y en la Gestión Logística tiene un nivel de logro del 76% (19 sujetos) y aún no lo han logrado el 24% (6 sujetos).

TABLA 8
TABLA CRUZADA REVISIÓN Y MONITORIZACIÓN *GESTIÓN LOGÍSTICA

			Gestión Logística			Total
			Casi nunca	A veces	Casi siempre	
D4. Revisión y Monitorización	Casi nunca	Recuento	3	0	0	3
		% del total	12,0%	0,0%	0,0%	12,0%
	A veces	Recuento	3	8	11	22
		% del total	12,0%	32,0%	44,0%	88,0%
Total	Recuento	6	8	11	25	
	% del total	24,0%	32,0%	44,0%	100,0%	

Fuente. Software SPSS Versión 26

FIGURA 7
TABLA CRUZADA REVISIÓN Y MONITORIZACIÓN *GESTIÓN LOGÍSTICA



Fuente. Software SPSS Versión 26

Interpretación:

De la Tabla 8 y Figura 7, se examina que de 25 encuestados, funcionarios y trabajadores de la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, que para La Revisión y Monitorización, el 12% (3 sujetos) respondieron casi nunca y el 88% (22 sujetos) respondieron a veces y respecto a la Gestión Logística el 24% (6 sujetos) respondieron casi nunca, el 32% (8 sujetos) respondieron a veces y el 44% (11 sujetos) respondieron casi siempre, por lo tanto, La Revisión y Monitorización tiene un nivel de logro del 88% (22 sujetos) y aún no lo han logrado el 12% (3 sujetos) y en la Gestión Logística tiene un nivel de logro del 76% (19 sujetos) y aún no lo han logrado el 24% (6 sujetos).

TABLA 9

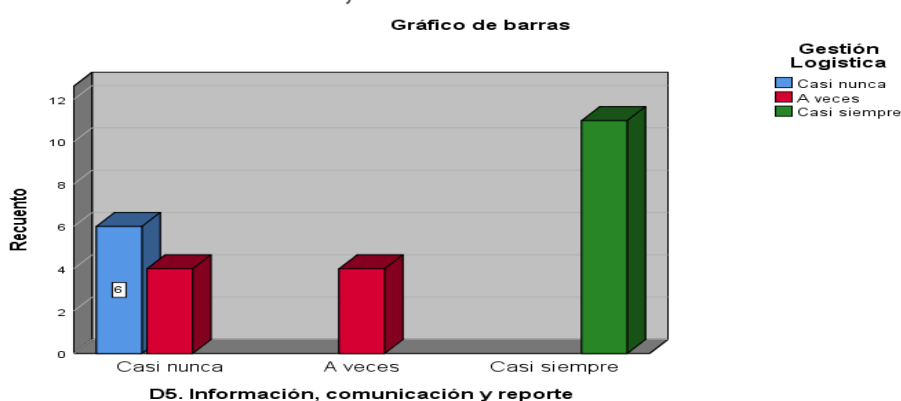
TABLA CRUZADA INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y REPORTE*GESTIÓN LOGÍSTICA

		Gestión Logística			Total	
		Casi nunca	A veces	Casi siempre		
D5. Información, comunicación y reporte	Casi nunca	Recuento	6	4	0	10
		% del total	24,0%	16,0%	0,0%	40,0%
	A veces	Recuento	0	4	0	4
		% del total	0,0%	16,0%	0,0%	16,0%
	Casi siempre	Recuento	0	0	11	11
		% del total	0,0%	0,0%	44,0%	44,0%
Total	Recuento	6	8	11	25	
	% del total	24,0%	32,0%	44,0%	100,0%	

Fuente. Software SPSS Versión 26

FIGURA 8

TABLA CRUZADA DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y REPORTE*GESTIÓN LOGÍSTICA



Fuente. Software SPSS Versión 26

Interpretación:

De la Tabla 9 y Figura 8, se examina que de 25 encuestados, funcionarios y trabajadores de la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, que para La Información, comunicación y reporte, el 40% (10 sujetos) respondieron casi nunca, el 16% (4 sujetos) respondieron a veces y el 44% (11 sujetos) respondieron casi siempre y respecto a la Gestión Logística el 24% (6 sujetos) respondieron casi nunca, el 32% (8 sujetos) respondieron a veces y el 44% (11 sujetos) respondieron casi siempre, por lo tanto, La Información, comunicación y reporte tiene un nivel de logro del 60% (15 sujetos) y aún no lo han logrado el 40% (10 sujetos) y en la Gestión Logística tiene un nivel de logro del 76% (19 sujetos) y aún no lo han logrado el 24% (6 sujetos).

Contrastación de Hipótesis

La contrastación de hipótesis, se realizó aplicando las pruebas estadísticas inferenciales para determinar y contrastar la confiabilidad de correlación de las variables y dimensiones, considerando la hipótesis general y específicas, por consiguiente, se realizó la prueba de normalidad para determinar el modelo estadístico.

Prueba de normalidad:

- El nivel de significancia límite es 5% ó 0,05;
- Si $p > 0,05$ = Distribución normal y usar Pearson
- Si $p < 0,05$ = distribución no paramétrica, usar Rho Spearman

TABLA 10
PRUEBA DE NORMALIDAD

	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Control Interno	,752	25	,000
Gestión Logística	,781	25	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente. Software SPSS Versión 26

FIGURA 9
VARIABLE CONTROL INTERNO

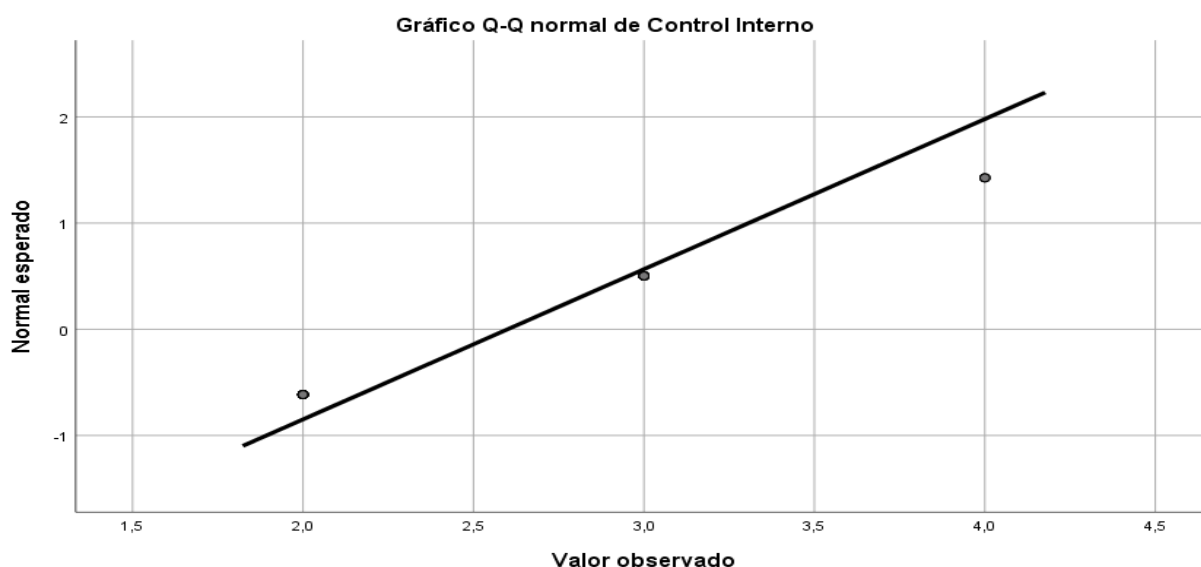
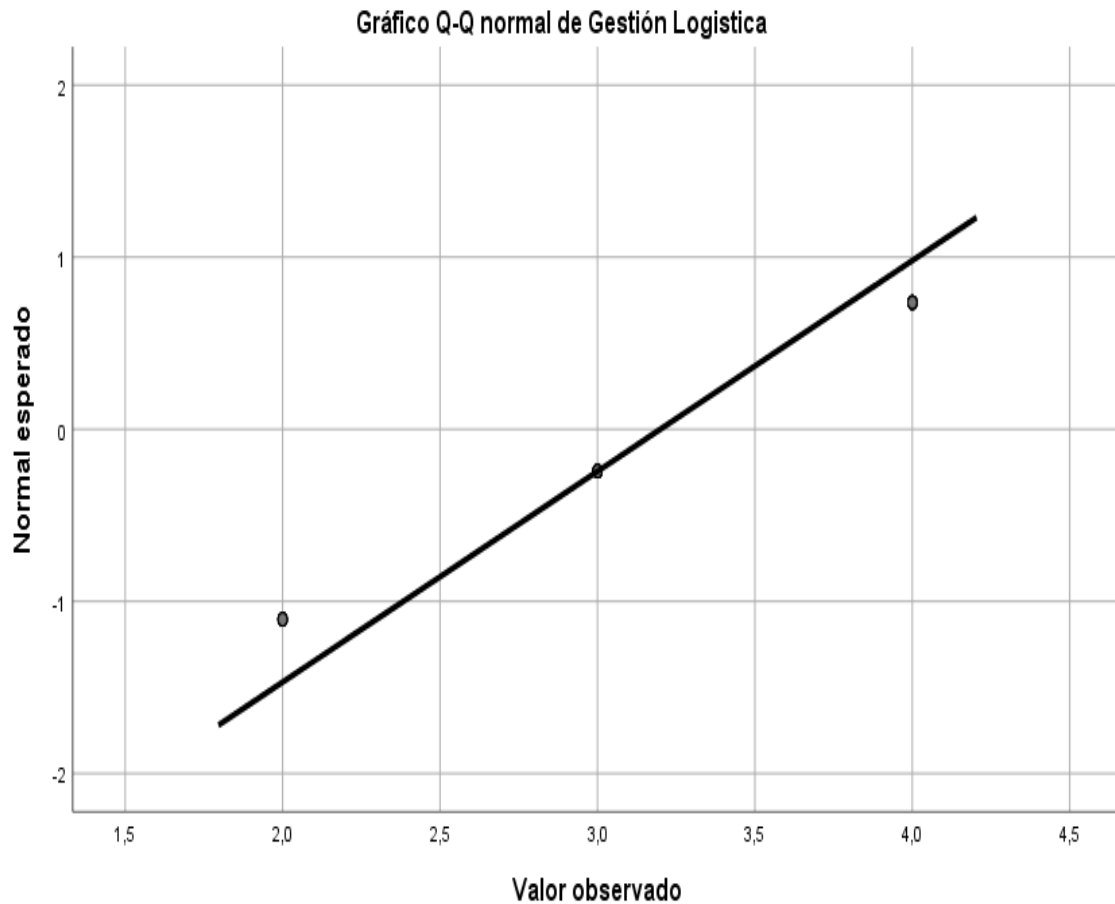


FIGURA 10
VARIABLE GESTIÓN LOGÍSTICA



Interpretación:

En la Tabla 10, Figura 9 y 10, se procesó la prueba de Normalidad para las variables: *Control interno* y *Gestión Logística*, se observa que según los grados de libertad donde $n=25 < 50$, debe usarse el modelo de Shapiro Wilk, el nivel de significancia de ambas variables es de 0.000 y $0.000 < 0.05$, lo que determina que la distribución es no paramétrica, utilizándose el coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar la prueba de hipótesis y verificar si las variables y dimensiones tienen relación o no, según los autores Hernández et al. (2010) “el Coeficiente Rho de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos o unidades de la muestra pueden ordenarse por rangos” (p.322).

TABLA 11
COEFICIENTE RHO DE SPEARMAN

Valor de Rho de Spearman	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecto

Fuente. Elaboración propia

Prueba de Hipótesis General:

H₀: El Control Interno no se relaciona positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises, 2021.

H₁: El Control Interno se relaciona positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises, 2021.

Para el contraste de hipótesis a un nivel de significancia (Sig.), $\alpha < 0,05$; se utilizó el estadístico (SPSS) correlación de Rho de Spearman:

TABLA 12

GRADO DE CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICANCIA ENTRE EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN LOGÍSTICA

			Correlaciones	
			Control Interno	Gestión Logística
Rho de Spearman	Control Interno	Coeficiente de correlación	1,000	,865**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Gestión Logística	Coeficiente de correlación	,865**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

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

Fuente. Software SPSS Versión 26

Contrastación

La prueba muestra que el nivel de significancia es de $p=0,000$ inferior a 0,05. Lo que permite afirmar que: aceptamos la hipótesis alterna H_1 y rechazamos la hipótesis nula H_0 , si sucediera lo opuesto, donde la significancia sea mayor a 0,05 entonces, se rechazaría la hipótesis alterna H_1 y aceptaremos la hipótesis nula H_0 .

Interpretación

La Tabla 12, muestra un $p\text{-valor}=0,000$ y siendo inferior a 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), evidenciándose una relación significativa entre Control Interno y Gestión logística de la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD; el análisis de correlación de Spearman mostró un resultado de $Rho=,865$ indicando que la relación de las variables estudiadas es positiva y alta.

Prueba de Hipótesis Específica 1:

H₀: El gobierno y cultura no se relacionan positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD., 2021

H₁: El gobierno y cultura se relacionan positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD., 2021

TABLA 13

GRADO DE CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICANCIA ENTRE LA GOBIERNO Y CULTURA Y LA GESTIÓN LOGÍSTICA.

Correlaciones				
			D1. Gobierno y cultura	Gestión Logística
Rho de Spearman	D1. Gobierno y cultura	Coeficiente de correlación	1,000	,616**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	25	25
	Gestión Logística	Coeficiente de correlación	,616**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	25	25

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

Fuente. Software SPSS Versión 26

Interpretación

La Tabla 13, muestra un $p\text{-valor}=0,001$ y siendo inferior a 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), evidenciándose una relación significativa entre Gobierno y Cultura y Gestión logística de la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021; el análisis de correlación de Spearman mostró un resultado de $Rho=,616$ indicando que la relación de la dimensión y la variable estudiadas es positiva moderada.

Prueba de Hipótesis Específica 2:

H₀: La estrategia y establecimiento de objetivos no se relacionan positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021

H₁: La estrategia y establecimiento de objetivos se relacionan positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021

TABLA 14

GRADO DE CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICANCIA ENTRE LA ESTRATEGIA Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS Y LA GESTIÓN LOGÍSTICA.

		Correlaciones	
		D2.Estrategia y establecimiento de objetivos	Gestión Logística
Rho de Spearman	D2.Estrategia y establecimiento de objetivos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	25
	Gestión Logística	Coefficiente de correlación	,318
		Sig. (bilateral)	,122
		N	25

Fuente. Software SPSS Versión 26

Interpretación

La Tabla 14, muestra un p-valor=0,122 y siendo mayor a 0,05, se acepta la hipótesis nula (H₀) y se rechaza la hipótesis alterna (H₁), evidenciándose que no hay una relación significativa entre la Estrategia, establecimiento de objetivos y la Gestión logística de la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD; el análisis de correlación de Spearman mostró un resultado de Rho=,318 indicando que la relación de la dimensión y la variable estudiadas es positiva y baja.

Prueba de Hipótesis Específica 3:

H₀: El desempeño orientado a minimizar los riesgos no se relaciona positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021.

H₁: El desempeño orientado a minimizar los riesgos se relaciona positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021.

TABLA 15

GRADO DE CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICANCIA ENTRE EL DESEMPEÑO ORIENTADO A MINIMIZAR LOS RIESGOS Y LA GESTIÓN LOGÍSTICA

Correlaciones				
			D3. Desempeño orientado a minimizar los riesgos	Gestión Logística
Rho de Spearman	D3. Desempeño orientado a minimizar los riesgos	Coeficiente de correlación	1,000	,654**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
Gestión Logística	Gestión Logística	Coeficiente de correlación	,654**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

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

Fuente. Software SPSS Versión 26

Interpretación

La Tabla 15, muestra un $p\text{-valor}=0,000$ y siendo inferior a 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), evidenciándose una relación significativa entre el Desempeño orientado a minimizar los riesgos y Gestión logística de la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD; el análisis de correlación de Spearman mostró un resultado de $Rho=,654$ indicando que la relación de la dimensión y la variable estudiadas es positiva y moderada.

Prueba de Hipótesis Específica 4:

H₀: La revisión y monitorización no se relaciona positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021.

H₁: La revisión y monitorización se relaciona positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021.

TABLA 16

GRADO DE CORRELACIÓN Y NIVEL DE SIGNIFICANCIA ENTRE LA REVISIÓN Y MONITORIZACIÓN Y LA GESTIÓN LOGÍSTICA

Correlaciones			
		D4. Revisión y Monitorización	Gestión Logística
Rho de Spearman	D4. Revisión y Monitorización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.007
		N	25
	Gestión Logística	Coeficiente de correlación	,522**
		Sig. (bilateral)	.007
		N	25

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

Interpretación

La Tabla 16, muestra un $p\text{-valor}=0,007$ y siendo inferior a 0,05, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), evidenciándose una relación significativa entre la revisión y monitorización y Gestión logística de la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD; el análisis de correlación de Spearman mostró un resultado de $Rho=,522$ indicando que la relación de la dimensión y la variable estudiadas es positiva y moderada.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a la pregunta general: *¿En qué medida el Control Interno se relaciona con la Gestión Logística en la empresa de cruceros Royal Caribbean Cruises LTD,2021?*; primero se validó la consistencia interna, la equivalencia y estabilidad de los ítems utilizados para analizar el planteamiento propuesto, arrojando una alta alineación y representatividad del universo de los ítems; con lo que se inició a la investigación obteniéndose los siguientes resultados:

De acuerdo a la hipótesis general: El Control Interno se relaciona positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises, 2021, se obtuvo que tienen una correlación de ,865 con una significancia bilateral de ,000, por lo que, se acepta hipótesis alterna H1: *El Control Interno se relaciona positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises, 2021*, indicando que la relación de las variables estudiadas es positiva y alta.

De acuerdo a (Gutiérrez y Torres, 2020), si el control interno no está bien estructurado y alineado con los objetivos de la empresa, no será posible un buen desempeño de las funciones de la misma, no es válido basarse en la experiencia del grupo, exponiéndose a riesgos inherentes, por lo que es necesario la implementación de herramientas del COSO IV para perfeccionar la gestión, además, (Padilla & Sermeño, 2021), desarrollaron un sistema de control interno para mejorar los procesos en el área logística en la empresa, evidenciándose el efecto positivo que origino la aplicación del sistema de control interno según el COSO para disminuir los riesgos a partir de inventarios periódicos y rotación de personal. También, para la (COSO, 2013), Control Interno es un proceso realizado por la empresa y el personal encargado de la entidad cuyo objetivo es brindar seguridad a las operaciones que se realizan, la información y el cumplimiento de políticas y normas de auditoría.

Por lo que se evidencia que el Control de Interno tiene una relación positiva y alta con la Gestión Logística en la Empresa de Crucero Royal Caribbean Cruises LTD., 2021, con Rho de Spearman de ,865, con una aceptación del control interno del 48% y Gestión logística del 76%

De acuerdo a la hipótesis específica 1: *El gobierno y cultura se relacionan positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean*

Cruises LTD., 2021, se obtuvo que tienen una correlación de ,616 con una significancia bilateral de ,001, por lo que, se acepta hipótesis alterna H1: existe una relación significativa entre el *Gobierno y Cultura y la Gestión logística de la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021*, indicando que la relación de las variables estudiadas es positiva y moderada.

Considerando a (Buenaño, 2020), los componentes del COSO cumplen un rol principal para desarrollar mejores procesos de los inventarios y asegurar un buen desempeño de la gestión de la empresa. Además, según (PWC, 2017), el gobierno y cultura, está referido a que la empresa debe tener una estructura organizacional que genere compromiso con los valores fundamentales y la capacitación del personal mediante el establecimiento de una cultura deseada.

Por lo que, se evidencia que gobierno y cultura tiene una relación positiva y moderada con la Gestión Logística en la empresa de Crucero Royal Caribbean Cruises LTD., 2021, con Rho de Spearman de ,616 y una aceptación de gobierno y cultura de la empresa del 66% y Gestión logística del 76%, demostrando con esto que, se debe mejorar la estructura organizacional para así establecer las responsabilidades de supervisión, las políticas para dirigir el correcto desarrollo de las actividades, aplicación de valores y comportamientos éticos de todos los colaboradores.

De acuerdo a la hipótesis específica 2: *La estrategia y establecimiento de objetivos se relacionan positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021*, se obtuvo que tienen una correlación de ,318 con una significancia bilateral de ,122, por lo que, se acepta hipótesis nula H₀: La estrategia y establecimiento de objetivos no se relacionan positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021, indicando que la relación de las variables estudiadas son positiva y baja.

De acuerdo con Kamada (2018), un sistema de control interno eficiente en el proceso de rotación de inventario debe identificar las falencias en la empresa, sus debilidades, así como el fortalecimiento de sus procesos, siendo necesario implementar y mejorar los procesos de sistematización, planificación y organización de la empresa. sin embargo, PWC (2017), afirma que las estrategias y establecimiento de los objetivos, corresponden a un proceso de planificación

estratégica que refiere analizar el contexto del negocio para identificar los riesgos, evaluar estrategias alternativas y formular los objetivos del negocio.

Por lo que se afirma que, la Estrategia y establecimiento de objetivos tienen un Rho de Spearman de ,318 y un nivel de logro del 16%, además, la Gestión Logística tiene el 76%; demostrándose que, la empresa debe mejorar su planificación estratégica, que le permita tener información veraz e instantánea sobre sus productos, la formulación eficientemente de objetivos para lograr estrategias apropiadas para enfrentarse a los riesgos y evaluar constantemente las estrategias alternativas para afrontar los cambios significativos del entorno.

De acuerdo a la hipótesis específica 3: *El desempeño orientado a minimizar los riesgos se relaciona positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021*, se obtuvo que tienen una correlación de ,654 con una significancia bilateral de ,000; por lo que, se acepta hipótesis alterna H₁: El desempeño orientado a minimizar los riesgos se relaciona positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021, indicando que la relación de las variables estudiadas son positiva y moderada.

Los resultados están de acuerdo con Tejada y Guadalupe (2020), quienes afirman que el control interno usa el modelo COSO para orientar el trabajo logístico de las empresas, descartando el trabajo empírico, con falta de políticas, procedimientos y control limitado, siendo el modelo COSO una guía para mejorar los procesos logísticos. A decir de Arcadio Henríquez (2020), La logística es el proceso de planificar, implementar y controlar eficientemente el flujo de mercaderías u otros activos de la empresa, desde el origen y su destino, para satisfacer y fidelizar al máximo a los clientes con mínimos costos operativos.

De acuerdo a los resultados se puede afirmar que el desempeño orientado a minimizar los riesgos tiene un Rho de Spearman de ,654 y un nivel de logro del 88% y en la Gestión Logística del 76%, los resultados muestran que se identifica y evalúa la exposición a los riesgos de la empresa, priorizando los riesgos según su intensidad y nivel de afectación en la logística de la empresa.

De acuerdo a la hipótesis específica 4: *La revisión y monitorización se relaciona positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021*, se obtuvo que tienen una correlación de ,522 con

una significancia bilateral de ,007; por lo que, se acepta hipótesis alterna H₁: La revisión y monitorización se relaciona positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021, indicando que la relación de las variables estudiadas son positiva y moderada.

De acuerdo a lo manifestado con Pastor (2020), el control interno impacta la gestión logística empresarial y se respalda en el modelo COSO para una mejoría en la gestión de riesgos en el área logística de las empresas. Además, (PWC, 2017), la evaluación de riesgos, busca mejorar y revisar la gestión de estos y su desempeño, considerando que la información y comunicación deben ser fluidas en todos los niveles de la organización, mediante el uso de los diversos reportes de desempeño y prevención de riesgos.

De acuerdo a los resultados se puede afirmar que la revisión y monitorización tiene un tienen un Rho de Spearman de ,522 y un nivel de logro del 88% y en la Gestión Logística del 76%, los resultados indican que los controles inapropiados son suficientes para lograr resultados esperados, así mismo el porcentaje de obsolescencia deben ser controlados según la NIC 02 y Nic 16, para reducir las implicancias en los resultados y lograr mejora en la gestión del riesgo empresarial.

VI. CONCLUSIONES

1. Se evidenció que el control interno y la gestión logística según el COSO IV, tiene una relación positiva y alta, con un Rho de Spearman de ,865 en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, al haber obtenido un resultado del 48% de nivel de logro para la variable control interno y un 76% de nivel de logro para la variable gestión logística, se debe considerar dos factores como el nivel de implementación e integración del COSO IV en el control interno aplicado a la gestión logística y el nivel de cumplimiento del COSO IV por parte de los colaboradores los que permitirá cumplir los objetivos propuestos en la planificación estratégica de la organización.
2. Gobierno y cultura tiene una relación positiva y moderada con la Gestión Logística en la empresa de Crucero Royal Caribbean Cruises LTD., 2021, con Rho de Spearman de ,616 y una aceptación de gobierno y cultura de la empresa del 66% y Gestión logística del 76%, por lo que es necesario mejorar la estructura organizacional para así establecer las responsabilidades de supervisión, las políticas para dirigir el correcto desarrollo de las actividades, aplicación de valores y comportamientos éticos de todos los colaboradores.
3. Por lo que se afirma que, la Estrategia y establecimiento de objetivos tienen un Rho de Spearman de ,318 y un nivel de logro del 16%, además, la Gestión Logística tiene el 76%; demostrándose que, la empresa debe mejorar su planificación estratégica, que le permita tener información veraz e instantánea sobre sus productos, la formulación eficientemente de objetivos para lograr estrategias apropiadas para enfrentarse a los riesgos y evaluar constantemente las estrategias alternativas para afrontar los cambios significativos del entorno
4. De acuerdo a los resultados se puede afirmar que el desempeño orientado a minimizar los riesgos tiene un tienen un Rho de Spearman de ,654 y un nivel de logro del 88% y en la Gestión Logística del 76%, los resultados muestran que se identifica y evalúa la exposición a los riesgos de la empresa, priorizando los riesgos según su intensidad y nivel de afectación en la logística de la empresa.

5. De acuerdo a los resultados se puede afirmar que la revisión y monitorización tiene un tienen un Rho de Spearman de ,522 y un nivel de logro del 88% y en la Gestión Logística del 76%, los resultados indican que los controles inapropiados son suficientes para lograr resultados esperados, así mismo el porcentaje de obsolescencia deben ser controlados según la NIC 02 y Nic 16, para reducir las implicancias en los resultados y lograr mejora en la gestión del riesgo empresarial.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Gerencia General que para mejorar el control interno en un 52% y la Gestión Logística en un 24%, la empresa debe implantar dentro del organigrama de cada embarcación, un área de control logística que desarrolle y aplique los lineamientos del COSO IV, para mejorar resultados esperados en estas áreas, puesto que el actual proceso de planificación logística, genera riesgos innecesarios al no relacionar las estrategias y los objetivos a la misión y visión de la empresa, también se debe cultivar principios, valores y cultura para mitigar los riesgos a todo el personal involucrado.
2. Se recomienda al Gerente de Logística mejorar la estructura organizacional y establecer las responsabilidades de supervisión, las políticas para dirigir el correcto desarrollo de las actividades, aplicación de valores y comportamientos éticos de todos los colaboradores dado que gobierno y cultura de la empresa deben mejorar en 34% y Gestión logística en un 24%.
3. Se recomienda al futuro Gerente de Logística, diseñar un plan para desarrollar Estrategias y establecimiento de objetivos logísticos para optimizar los recursos desde la adquisición, recepción, almacenamiento, distribución, utilización y venta de productos, según el COSO IV; de acuerdo a las directrices dadas por la Gerencia de Hotel y la Gerencia General cumpliendo el proceso de implantar e incorporar el COSO IV en el control interno en la gestión logística,
4. Se recomienda que la Gerencia General y Gerencia de Logística, efectúe una revisión y monitorización permanente de la incorporación del COSO IV en la gestión logística, con el propósito de verificar que el desempeño orientado a minimizar los riesgos mejore en un 12% y en la Gestión Logística en un 24%, priorizando los riesgos según su intensidad y nivel de afectación en la logística de la empresa, para lograr información fluida sobre los riesgos en tiempo real y tomar decisiones oportunas y pertinentes
5. Se recomienda analizar mensualmente la información obtenida sobre los procesos de la gestión logística, evaluando constantemente las estrategias alternativas para lograr cambios significativos en el entorno, asegurando los resultados y midiendo su comportamiento, tomando medidas que corrijan la

dirección de los procesos, evitando riesgos innecesarios con información y tecnología que fortalezca el control interno.

REFERENCIAS

- Arcadio Henríquez. (2020). TENDENCIA LOGISTICA. Mayo 31., <https://www.bing.com/videos/search?q=como+instalar+complemento+de+mendeley+para+chrome&view=detail&mid=E5151810279424AE49DAE5151810279424AE49DA&FORM=VIRE>
- Buenaño, S. (2020). *f: Evaluación del control interno para la gestión de inventarios de la empresa Aserradero Moderno.*
- CONTRALORIA DEL PERU. (2011). Marco Conceptual Del Control Interno - CONTRALORIA PERU. In *Contraloría General de la República.* <http://gyepro.univalle.edu.co/documentos/lina1.pdf>
- COSO. (2013). COSO 2013. In *Energy Institute - 19th World Petroleum Congress 2008: A World in Transition: Delivering Energy for Sustainable Growth (Vol. 1).*
- Gomez, J. (2014). La gestión logística y comercial. In *Gestión Logística y Comercial.*
- Gutierrez, M., & Torres, D. (2020). *Propuesta de aplicacion modelo COSO IV "ERM 2017" gestion de riesgos corporativos para la compañía C.I floral distributors & services SAS (Issue 20).* www.ucundinamarca.edu.co
- Kamada, R. (2018). *Control Interno en el Proceso de Compras : Gestión de Stock y Rotación de Mercaderías Tutor :* <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3073>
- Padilla, S., & Sermeño, V. (2021). *PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO EN EL AREA DE LOGISTICA DE UNA EMPRESA AGROINDUSTRIAL. CASO.PAPRIKA SAC 2019 (Vol. 3, Issue March).*
- Pastor, M. (2020). Control interno desde el enfoque COSO ERM y su incidencia en la gestión logística en Bicisport SAC. In *Repositorio Institucional - UCV.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47995>

PWC. (2017). COSO 2017. In *Audidores Internos de España PwC* (Vol. 0).
https://audidoresinternos.es/uploads/media_items/coso-2018-esp.original.pdf

Tejada, D., & Guadalupe, G. (2020). Universidad peruana union. In *Dirección general de Investigación*. file:///C:/Users/user/Downloads/Propuesta de costos por órdenes de la empresa ASF EIRL 07.pdf

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V.1. CONTROL INTERNO	Según Contraloría General de la República del Perú (2014), define al control interno como un proceso integral efectuado por el titular, funcionario o servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcancen los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.	Se aplicará como técnica la encuesta, y como instrumento el cuestionario, de esta manera se podrá obtener los datos de los trabajadores de la empresa de cruceo Royal Caribbean Cruises LTD.-2021.	Gobierno y cultura	Verificación de la Estructura Organizacional	1 Cree usted que la empresa cuenta con una estructura organizacional que determine las responsabilidades de supervisión respecto al control interno.	Likert: 1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre 5. Siempre.
				Cumplimiento de Políticas	2 Opina usted que la empresa tiene políticas para dirigir el correcto desarrollo de las actividades de control interno.	
				Personal con valores éticos	3 En su opinión el personal de la empresa realiza los procedimientos de control interno con valores éticos y comportamiento deseado.	
			Estrategia y establecimiento de objetivos	Planificación Estratégica	4 Considera usted que la empresa lleva a cabo una planificación estratégica que le permita obtener información e identificación de sus productos de manera rápida.	
				Formulación de objetivos	5 Cree usted que la empresa formula eficientemente sus objetivos y así poner en práctica las estrategias con las que cuenta para responder al riesgo.	
				Evaluación de Estrategias alternativas	6 Opina usted que la empresa evalúa constantemente estrategias alternativas para los cambios significativos en el entorno.	

			Desempeño	Identificación y evaluación del riesgo	7 Considera usted que la identificación y evaluación de los riesgos en el control interno son oportunos
				Priorización de riesgos	8 En su opinión el control interno permite dar prioridad a los riesgos según la gravedad de estos.
				Implementación de respuesta al riesgo	9 Opina usted que el control interno permite la implementación de respuesta al riesgo.
			Revisión y Monitorización	Número de controles inopinados	10 Cree usted que el número de controles inopinados en el control interno son suficientes.
				Porcentaje de obsolescencia	11 Considera usted que el porcentaje de obsolescencia de inventarios es significativo.
				Mejora de gestión de riesgo empresarial	12 En su opinión el control interno que se viene desarrollando mejora la gestión del riesgo empresarial.
			Información, comunicación y reporte	Aprovechamiento de la información y la tecnología.	13 Cree usted que el aprovechamiento de la información y la tecnología es apropiada, permitiendo mejoría en el control interno.
				Comunicación de información sobre riesgos	14 Considera usted que la empresa tiene una comunicación de información sobre riesgos fluida en tiempo real ayude a la toma de decisiones.
				Variaciones	15 En su opinión la empresa realiza un análisis riguroso de las variaciones, valorando su impacto para tomar decisiones y poder corregirlas.

V.2. GESTION LOGISTICA	Según la revista Tendencia Logística (2020), nos dice que la Logística es el proceso de planificar, implementar y controlar eficientemente el flujo de mercaderías u otros activos de la empresa, así como el flujo de información de estas, de origen a destino, buscando satisfacer al máximo a los clientes y fidelizarlos generando los mínimos costos operativos.	Se aplicará como técnica la encuesta, y como instrumento el cuestionario, de esta manera se podrá obtener los datos de los trabajadores de la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD.- 2021.	Logística de Aprovisionamiento	Porcentaje de faltantes	1 Opina usted que la empresa cuenta con proveedores serios que cumplen con los pedidos en tiempo y forma adecuado siendo el porcentaje de faltantes el mínimo que no afecte la gestión logística.
				Stock de seguridad	2 Cree usted que la empresa cuenta con un stock de seguridad frente a cualquier imprevisto relacionado con cambios en la demanda.
			Logística de Almacenamiento	Rotación de inventarios	3 Considera usted que teniendo el conocimiento de la rotación de inventarios se alcanza una mejora en la gestión logística.
				Maximización de espacio	4 En su opinión la maximización de los espacios en el almacén reduce costos de almacenamiento y optimiza la gestión logística.
				Acceso a las mercancías	5 Cree usted que el acceso a las mercancías es el óptimo, de manera que colabore con el flujo del picking en la gestión logística.
				Medidas de seguridad	6 Opina usted que las medidas de seguridad que se toman antes, durante y después del almacenamiento son suficientes para la gestión logística de la empresa.
			Logística de Distribución	Tiempo de espera	7 Considera usted que el tiempo de espera en la distribución es aceptable para sostener la gestión logística.
				Coordinación de medios y rutas de traslado	8 Cree usted que existe una buena coordinación de medios y rutas de traslado que garanticen una eficiente gestión logística.

ANEXO 2: Instrumentos de recolección de datos.

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

CUESTIONARIO DE ENCUESTA REFERIDO A “CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA DE CRUCERO ROYAL CARIBBEAN CRUISES LTD., 2021”

Estimado(a) trabajador(a) reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar un Proyecto de Tesis, acerca de **“Control Interno en la gestión logística de la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD., 2021”**.

Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo.

Lea determinadamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.

Contesta a las preguntas marcando con una “X”.

1. Nunca.
2. Casi nunca.
3. A veces.
4. Casi siempre.
5. Siempre.

VARIABLE 1: CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Dimensión 1. Gobierno y Cultura					
1	Cree usted que la empresa cuenta con una estructura organizacional que determine las responsabilidades de supervisión respecto al control interno.					
2	Opina usted que la empresa tiene políticas para dirigir el correcto desarrollo de las actividades de control interno.					
3	En su opinión el personal de la empresa realiza los procedimientos de control interno con valores éticos y comportamiento deseado.					
	Dimensión 2. Estrategia y Establecimiento de Objetivos					
4	Considera usted que la empresa lleva a cabo una planificación estratégica que le permita obtener información e identificación de sus productos de manera rápida.					
5	5 Cree usted que la empresa formula eficientemente sus objetivos y así poner en práctica las estrategias con las que cuenta para responder al riesgo.					

6	Opina usted que la empresa evalúa constantemente estrategias alternativas para los cambios significativos en el entorno.					
Dimensión 3. Desempeño						
7	Considera usted que la identificación y evaluación de los riesgos en el control interno son oportunos					
8	En su opinión el control interno permite dar prioridad a los riesgos según la gravedad de estos.					
9	Opina usted que el control interno permite la implementación de respuesta al riesgo.					
Dimensión 4. Revisión y Monitorización						
10	Cree usted que el número de controles inopinados en el control interno son suficientes.					
11	Considera usted que el porcentaje de obsolescencia de inventarios es significativo.					
12	En su opinión el control interno que se viene desarrollando mejora la gestión del riesgo empresarial.					
Dimensión 5. Información, Comunicación y Reporte						
13	Cree usted que el aprovechamiento de la información y la tecnología son apropiadas, permitiendo mejoría en el control interno.					
14	Considera usted que la empresa tiene una comunicación de información sobre riesgos fluida en tiempo real ayude a la toma de decisiones.					
15	En su opinión la empresa realiza un análisis riguroso de las variaciones, valorando su impacto para tomar decisiones y poder corregirlas.					

VARIABLE 2: GESTION LOGISTICA

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Dimensión 1. Logística de Aprovisionamiento						
16	Opina usted que la empresa cuenta con proveedores serios que cumplen con los pedidos en tiempo y forma adecuado siendo el porcentaje de faltantes el mínimo que no afecte la gestión logística.					
17	Cree usted que la empresa cuenta con un stock de seguridad frente a cualquier imprevisto relacionado con cambios en la demanda.					
Dimensión 2. Logística de Almacenamiento						
18	Considera usted que teniendo el conocimiento de la rotación de inventarios se alcanza una mejora en la gestión logística.					

19	En su opinión la maximización de los espacios en el almacén reduce costos de almacenamiento y optimiza la gestión logística.					
20	Cree usted que el acceso a las mercancías es el óptimo, de manera que colabore con el flujo del picking en la gestión logística.					
Dimensión 3. Logística de Distribución						
21	Opina usted que las medidas de seguridad que se toman antes, durante y después del almacenamiento son suficientes para la gestión logística de la empresa.					
22	Considera usted que el tiempo de espera en la distribución es aceptable para sostener la gestión logística.					
23	Cree usted que existe una buena coordinación de medios y rutas de traslado que garanticen una eficiente gestión logística.					

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 3: Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿En qué medida el Control Interno se relaciona con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD., 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar en qué medida el Control de Interno se relaciona con la gestión logística en la Empresa de Crucero Royal Caribbean Cruises LTD., 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>El Control Interno se relaciona positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises, 2021.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Control Interno</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño No experimental - transversal</p> <p>Nivel o alcance: Descriptivo - Correlacional</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Análisis de datos: SPSS v26</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cómo se viene dando el gobierno y cultura en relación a la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021?</p> <p>¿Qué efecto tiene la estrategia y establecimiento de objetivos en relación con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021?</p> <p>¿De qué manera el desempeño se relaciona con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021?</p> <p>¿En qué medida la revisión y Monitorización se relaciona con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Especificar como se viene dando el gobierno y cultura en relación a la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD., 2021.</p> <p>Describir qué efecto tiene la estrategia y establecimiento de objetivos en relación con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021.</p> <p>Determinar de qué manera el desempeño se relaciona con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD., 2021.</p> <p>Describir en qué medida la revisión y monitorización se relaciona con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>El gobierno y cultura se relacionan positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD., 2021.</p> <p>La estrategia y establecimiento de objetivos se relacionan positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021</p> <p>El desempeño se relaciona positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021.</p> <p>La revisión y monitorización se relaciona positivamente con la gestión logística en la empresa de crucero Royal Caribbean Cruises LTD, 2021.</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Gestión Logística</p>	

ANEXO 4: Validación de Instrumentos mediante Juicio de expertos.
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante : Dr. Frias Guevara, Roberth
 I.2. Especialidad del Validador : CPC. Dr. En Administración
 I.3. Cargo e Institución donde labora : Docente UCV.
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
 I.5. Autor del instrumento : Aucaylle Mamani, Azucena Licer

ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90

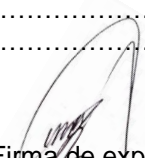
II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 06 de julio del 2022


 Firma de experto informante
 DNI: 08312356
 Teléfono: 939376605

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Control Interno

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
1 Cree usted que la empresa cuenta con una estructura organizacional que determine las responsabilidades de supervisión respecto al control interno.	X		
2 Opina usted que la empresa tiene políticas para dirigir el correcto desarrollo de las actividades de control interno.	X		
3 En su opinión el personal de la empresa realiza los procedimientos de control interno con valores éticos y comportamiento deseado.	X		
4 Considera usted que la empresa lleva a cabo una planificación estratégica que le permita obtener información e identificación de sus productos de manera rápida.	X		
5 Cree usted que la empresa formula eficientemente sus objetivos y así poner en práctica las estrategias con las que cuenta para responder al riesgo.	X		
6 Opina usted que la empresa evalúa constantemente estrategias alternativas para los cambios significativos en el entorno.	X		
7 Considera usted que la identificación y evaluación de los riesgos en el control interno son oportunos	X		
8 En su opinión el control interno permite dar prioridad a los riesgos según la gravedad de estos.	X		
9 Opina usted que el control interno permite la implementación de respuesta al riesgo.	X		
10 Cree usted que el número de controles inopinados en el control interno son suficientes.	X		
11 Considera usted que el porcentaje de obsolescencia de inventarios es significativo.	X		
12 En su opinión el control interno que se viene desarrollando mejora la gestión del riesgo empresarial.	X		
13 Cree usted que el aprovechamiento de la información y la tecnología es apropiado, permitiendo mejoría en el control interno.	X		
14 Considera usted que la empresa tiene una comunicación de información sobre riesgos fluida en tiempo real ayude a la toma de decisiones.	X		
15 En su opinión la empresa realiza un análisis riguroso de las variaciones, valorando su impacto para tomar decisiones y poder corregirlas.	X		

Variable 2: Gestión Logística

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
1 Opina usted que la empresa cuenta con proveedores serios que cumplen con los pedidos en tiempo y forma adecuado siendo el porcentaje de faltantes el mínimo que no afecte la gestión logística.	X		
2 Cree usted que la empresa cuenta con un stock de seguridad frente a cualquier imprevisto relacionado con cambios en la demanda.	X		
3 Considera usted que teniendo el conocimiento de la rotación de inventarios se alcanza una mejora en la gestión logística.	X		
4 En su opinión la maximización de los espacios en el almacén reduce costos de almacenamiento y optimiza la gestión logística.	X		
5 Cree usted que el acceso a las mercancías es el óptimo, de manera que colabore con el flujo del picking en la gestión logística.	X		
6 Opina usted que las medidas de seguridad que se toman antes, durante y después del almacenamiento son suficientes para la gestión logística de la empresa.	X		
7 Considera usted que el tiempo de espera en la distribución es aceptable para sostener la gestión logística.	X		
8 Cree usted que existe una buena coordinación de medios y rutas de traslado que garanticen una eficiente gestión logística.	X		

Lima, 06 de julio del 2022



.....
Firma de experto informante
DNI: 08312356
Teléfono: 939376605

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante : Mag. María Elena Medina Guevara
 1.2. Especialidad del Validador : Maestro en Administración de Negocios
 1.3. Cargo e Institución donde labora : DTC Universidad Cesar Vallejo
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
 1.5. Autor del instrumento : Aucaylle Mamani, Azucena Licer

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					80%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					80%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					80%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					80%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					80%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					80%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					80%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					80%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					80%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					80%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						80%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

Lima, 01 de julio del 2022



Firma de experto informante
 DNI: 09566617
 Teléfono: 963848046

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:
Variable 1: Control Interno

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
1 Cree usted que la empresa cuenta con una estructura organizacional que determine las responsabilidades de supervisión respecto al control interno.	x		
2 Opina usted que la empresa tiene políticas para dirigir el correcto desarrollo de las actividades de control interno.	x		
3 En su opinión el personal de la empresa realiza los procedimientos de control interno con valores éticos y comportamiento deseado.	x		
4 Considera usted que la empresa lleva a cabo una planificación estratégica que le permita obtener información e identificación de sus productos de manera rápida.	x		
5 Cree usted que la empresa formula eficientemente sus objetivos y así poner en práctica las estrategias con las que cuenta para responder al riesgo.	x		
6 Opina usted que la empresa evalúa constantemente estrategias alternativas para los cambios significativos en el entorno.	x		
7 Considera usted que la identificación y evaluación de los riesgos en el control interno son oportunos	x		
8 En su opinión el control interno permite dar prioridad a los riesgos según la gravedad de estos.	x		
9 Opina usted que el control interno permite la implementación de respuesta al riesgo.	x		
10 Cree usted que el número de controles inopinados en el control interno son suficientes.	x		
11 Considera usted que el porcentaje de obsolescencia de inventarios es significativo.	x		
12 En su opinión el control interno que se viene desarrollando mejora la gestión del riesgo empresarial.	x		
13 Cree usted que el aprovechamiento de la información y la tecnología es apropiada, permitiendo mejoría en el control interno.	x		
14 Considera usted que la empresa tiene una comunicación de información sobre riesgos fluida en tiempo real ayude a la toma de decisiones.	x		
15 En su opinión la empresa realiza un análisis riguroso de las variaciones, valorando su impacto para tomar decisiones y poder corregirlas.	x		

Variable 2: Gestión Logística

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
1 Opina usted que la empresa cuenta con proveedores serios que cumplen con los pedidos en tiempo y forma adecuado siendo el porcentaje de faltantes el mínimo que no afecte la gestión logística.	X		
2 Cree usted que la empresa cuenta con un stock de seguridad frente a cualquier imprevisto relacionado con cambios en la demanda.	X		
3 Considera usted que teniendo el conocimiento de la rotación de inventarios se alcanza una mejora en la gestión logística.	X		
4 En su opinión la maximización de los espacios en el almacén reduce costos de almacenamiento y optimiza la gestión logística.	X		
5 Cree usted que el acceso a las mercancías es el óptimo, de manera que colabore con el flujo del picking en la gestión logística.	X		
6 Opina usted que las medidas de seguridad que se toman antes, durante y después del almacenamiento son suficientes para la gestión logística de la empresa.	X		
7 Considera usted que el tiempo de espera en la distribución es aceptable para sostener la gestión logística.	X		
8 Cree usted que existe una buena coordinación de medios y rutas de traslado que garanticen una eficiente gestión logística.	X		

Lima, 01 de julio del 2022



.....
Firma de experto informante

DNI: 09566617

Teléfono: 963848046

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante : Mag. Marcelo Gonzales Matos
 1.2. Especialidad del Validador : CPC Mag. Dirección de Empresas de Micro finanzas
 1.3. Cargo e Institución donde labora : DTC Universidad Cesar Vallejo
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
 1.5. Autor del instrumento : Aucaylle Mamani, Azucena Licer

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:


INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

Lima, 01 de julio del 2022


 Firma de experto informante
 DNI: 08711426
 Teléfono: 997929078

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Control Interno

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
1 Cree usted que la empresa cuenta con una estructura organizacional que determine las responsabilidades de supervisión respecto al control interno.	X		
2 Opina usted que la empresa tiene políticas para dirigir el correcto desarrollo de las actividades de control interno.	X		
3 En su opinión el personal de la empresa realiza los procedimientos de control interno con valores éticos y comportamiento deseado.	X		
4 Considera usted que la empresa lleva a cabo una planificación estratégica que le permita obtener información e identificación de sus productos de manera rápida.	X		
5 Cree usted que la empresa formula eficientemente sus objetivos y así poner en práctica las estrategias con las que cuenta para responder al riesgo.	X		
6 Opina usted que la empresa evalúa constantemente estrategias alternativas para los cambios significativos en el entorno.	X		
7 Considera usted que la identificación y evaluación de los riesgos en el control interno son oportunos	X		
8 En su opinión el control interno permite dar prioridad a los riesgos según la gravedad de estos.	X		
9 Opina usted que el control interno permite la implementación de respuesta al riesgo.	X		
10 Cree usted que el número de controles inopinados en el control interno son suficientes.	X		
11 Considera usted que el porcentaje de obsolescencia de inventarios es significativo.	X		
12 En su opinión el control interno que se viene desarrollando mejora la gestión del riesgo empresarial.	X		
13 Cree usted que el aprovechamiento de la información y la tecnología es apropiada, permitiendo mejoría en el control interno.	X		
14 Considera usted que la empresa tiene una comunicación de información sobre riesgos fluida en tiempo real ayude a la toma de decisiones.	X		
15 En su opinión la empresa realiza un análisis riguroso de las variaciones, valorando su impacto para tomar decisiones y poder corregirlas.	X		

Variable 2: Gestión Logística

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
1 Opina usted que la empresa cuenta con proveedores serios que cumplen con los pedidos en tiempo y forma adecuado siendo el porcentaje de faltantes el mínimo que no afecte la gestión logística.	X		
2 Cree usted que la empresa cuenta con un stock de seguridad frente a cualquier imprevisto relacionado con cambios en la demanda.	X		
3 Considera usted que teniendo el conocimiento de la rotación de inventarios se alcanza una mejora en la gestión logística.	X		
4 En su opinión la maximización de los espacios en el almacén reduce costos de almacenamiento y optimiza la gestión logística.	X		
5 Cree usted que el acceso a las mercancías es el óptimo, de manera que colabore con el flujo del picking en la gestión logística.	X		
6 Opina usted que las medidas de seguridad que se toman antes, durante y después del almacenamiento son suficientes para la gestión logística de la empresa.	X		
7 Considera usted que el tiempo de espera en la distribución es aceptable para sostener la gestión logística.	X		
8 Cree usted que existe una buena coordinación de medios y rutas de traslado que garanticen una eficiente gestión logística.	X		

Lima, 01 de julio del 2022



.....
Firma de experto informante
DNI: 08711426
Teléfono: 997929078



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARLOS ROBERTO MENDOZA TORRES, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION LOGISTICA DE LA EMPRESA DE CRUCERO ROYAL CARIBBEAN CRUISES LTD. 2021", cuyo autor es AUCAYLLE MAMANI AZUCENA LICER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 11 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARLOS ROBERTO MENDOZA TORRES DNI: 08701208 ORCID: 0000-0002-5394-1619	Firmado electrónicamente por: CMENDOZATO el 28-09-2022 19:12:01

Código documento Trilce: TRI - 0410981