



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

El control de logística y su incidencia en la gestión  
de la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019

**TESÍS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Contador Público

**AUTORAS:**

Br. Leonela Taboada Blas (ORCID: 0000-0002-8287-7628)

Br. Sara Veronica Vega Chipana (ORCID: 0000-0001-9425-6434)

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría

**LIMA - PERÚ**

2019

## **Dedicatoria**

A nuestros padres por su amor, trabajo y sacrificio que nos han mostrado continuamente en cada paso que dimos para alcanzar nuestra meta, y así poder concluir nuestra carrera profesional y ser mejores personas.

## **Agradecimiento**

A Dios, principalmente por permitirnos haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional.

A nuestra familia, por confiar en nosotras y apoyarnos en todo este tiempo.

A nuestra universidad, por todo el conocimiento vertido para nuestra vida profesional.

## **Página de Jurado**

## Declaratoria de autenticidad

Las estudiantes:

Taboada Blas Leonela con DNI N° 72714596 y Vega Chipana, Sara Veronica con DNI N° 70582206, pertenecientes a la Escuela Académico Profesional de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo sede Ate, declaramos la autenticidad de la tesis que tiene como título: El control de logística y su incidencia en la gestión de la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019. Realizada para obtener el título profesional de Contador público.

Dejamos bajo juramento:

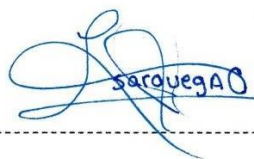
1. El proyecto de investigación cuenta con datos de información auténticos y verdaderos.
2. Los resultados presentados establecen los aportes reales de la investigación, no han sido duplicados, ni copia, ni falsificadas.
3. El presente trabajo de investigación no ha sido presentada ni publicada en el pasado como producto académico de la otra materia.
4. Desempeñar las normas vigentes en el reglamento de grado y títulos de la Universidad Cesar Vallejo.

De la misma manera asumimos el compromiso ante cualquier omisión, falsedad y ocultamiento de información presentada, nos responsabilizamos de las consecuencias de nuestras acciones y aceptamos las sanciones ante la normativa vigente de la universidad.

Lima, 10 de diciembre del 2019



Taboada Blas Leonela  
DNI N° 72714596



Vega Chipana, Sara Veronica  
DNI N°70582206

## Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Página de Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MÉTODO	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Operacionalización de Variables	12
2.3. Población y muestra	13
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
2.5. Procedimiento.	16
2.6. Métodos de análisis de datos	17
2.7. Aspectos éticos	17
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES	24
VI. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	30

## Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de variables	12
Tabla 2. Escala de Likert	14
Tabla 3. Juicio de expertos	14
Tabla 4. V de Aiken	15
Tabla 5. Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach	16
Tabla 6. Resumen del modelo – Logística de aprovisionamiento	18
Tabla 7. Coeficiente – logística de aprovisionamiento	18
Tabla 8. Resumen del modelo – Logística de distribución	19
Tabla 9. Coeficientes – logística de distribución	20
Tabla 10. Resumen de modelo – control de logística	21
Tabla 11. Coeficientes control de logística	21

## RESUMEN

La investigación tuvo por propósito determinar la incidencia del control de logística en la gestión de la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019; la metodología es de tipo explicativa, de diseño no experimental y de corte transversal. Se utilizó una muestra poblacional de 20 colaboradores del área de logística; la recolección de los datos se efectuó por medio de la técnica de la encuesta con el cuestionario como instrumento. Se concluyó que la logística de aprovisionamiento incide significativamente ( $p < 0.05$ ) en la gestión de la empresa, con un nivel de explicación del 21.5%; de la misma manera se determinó que la logística de distribución incide significativamente ( $p < 0.05$ ) en la gestión de la empresa con un nivel de explicación de 50.5%; de forma general se aceptó la hipótesis general alterna de que, el control de logística incide significativamente en la gestión de la empresa con un nivel de explicación del 54.8%.

**Palabras claves:** Control de logística, control interno, control de almacén.



## **ABSTRACT**

The purpose of this investigation was to determine the incidence of the logistics control in the management of the company Datavoice S.A.C., Surco 2019. The methodology is explanatory, non-experimental and cross-sectional. A population sample of 20 collaborators from the logistics area was used; data collection was carried out through the survey technique of the questionnaire as an instrument. The conclusion was that the supply logistics affects significantly in the management of the company ( $p < 0.05$ ), with an explanation level of 21.5%. In the same way it was determined that distribution logistics also affects significantly in the management of the company ( $p < 0.05$ ) with an explanation level of 50.5%. As a result of the above, the general hypothesis stating that logistics control has a significant impact on the company management, with an explanation level of 54.8% was accepted.

**Keywords:** Logistics control, internal control, warehouse control.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **Realidad problemática**

Toda empresa requiere de un adecuado manejo de sus procesos, principalmente de aquellas áreas relevantes al suministro como es el de logística; esta sección delimitada del proceso se necesita de un control constante, debido a que brinda una seguridad razonable para poder cumplir con los propósitos de la organización.

El caso de Datavoice S.A.C. expone a una organización destacada en la venta e instalación de sistema de voz y datos; está conformada por las áreas administrativas, logística, ventas y contabilidad; específicamente en el área de logística se realiza el seguimiento a los pedidos, facilitando que los pedidos se entreguen en el tiempo oportuno.

Actualmente la entidad mantiene un control de logística que se rige a una serie de procedimientos, empezando por generar cotizaciones de los equipos con distintos proveedores previamente enumeradas; seguidamente, se evalúa el estado y funcionamiento de dicho equipo a través de un manual y por último se aprueba la compra con una orden de compra enumerada y con detalle de cada equipo (funcionamiento, marca y tiempo de la garantía).

Respecto a la logística de distribución, lo primero que se realiza es verificar físicamente el estado y funcionamiento de los equipos a través de pruebas, luego de la verificación aprobada de los equipos por parte de los ingenieros, se organiza la nota de pedido para su distribución; por último, se hace la coordinación pertinente para la entrega de los equipos (lugar y fecha).

Aparénteme todo este procedimiento se encuentra de acuerdo a la gestión de la empresa; sin embargo, en el área de logística no se cumple con el manual de funciones debido a que en el proceso de aprovisionamiento no se da seguimiento al desembarque aduanero, a su vez en la logística de distribución los productos son entregado sin ser verificados. Todo ello genera deficiencias que se ven reflejados en la gestión; debido a que logística es un área sumamente relevante, se pretende mediante un estudio explicativo determinar cuánto del control que ahí se realiza incide en la gestión de la empresa.

## **Trabajos Previos**

### **Internacionales.**

Chumpitaz (2018), en su investigación “Implementación de un sistema de mejora continua para el área de logística en la productividad de la empresa ARQ contrata”; busca analizar la sección de logística en la empresa referida, por lo que la metodología utilizada es de tipo descriptiva. El resultado obtenido indica que la empresa no tiene un debido control y que además no cuenta con un área de presupuestos o propuestas; debido a esto se producen errores de costos. Se concluye que la empresa debe optimizar la atención a los clientes, tecnología, logística de suministros; además, se propone la implementación de un área de presupuestos y propuestas para verificar los costos que no se le ha incluido al cliente, teniendo que pagarlo el mismo proveedor.

Quintero y Sotomayor (2018), en “Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cia. Ltda del Cantón Durán”, tuvo como propósito implementar estrategias que optimicen los procedimientos logísticos de la entidad; por lo que la metodología empleada es de enfoque cuantitativo y de método deductivo. Se concluye que son los inconvenientes del procedimiento logístico de la organización, los que generan insatisfacción del servicio brindado, por lo que uno de los grandes problemas es el manejo del tiempo en el transporte, por lo que el cliente no cuenta con garantías en el servicio.

Quiñones (2017), en “Sistema de control interno para el área de inventario en la empresa Multirepuestos Jávita de la ciudad de Esmeraldas”, buscó analizar las inconsistencias del área de inventario y su efecto en los costos; por lo que la metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. Se concluyó que la empresa carece de ciertas consistencias, que podrían a futuro afectar a las actividades del área de inventario de forma directa o indirectamente; por lo que se propone utilizar el método ABC para reducir el stock y obtener un mejor flujo a través de una mayor rotación, permitiendo que la empresa tenga un mejor rendimiento.

Maximiliano (2016), en “Planificación y gestión de operaciones en sistemas logísticos de distribución”, buscó desarrollar y aplicar una herramienta de gestión que mejore la eficiencia de la programación de operación de distribución física de mercaderías, por lo que la metodología del trabajo es explicativa. Se concluyó que la empresa al aplicar la

solución obtenida por el algoritmo, presenta resultados superiores a los procedimientos que aplica la entidad.

Abdullah (2014) en “Redefinng internal control: Impact on corporate governance”, tuvo como objetivo implementar procedimientos de control para el gobierno corporativo; la metodología utilizada en la investigación es de tipo descriptiva. Se concluyó que existe una debilidad en el gobierno corporativo, debido a que no existe un control sobre los ingresos y gastos; por lo que, se plantea un diseño de control que optimice los métodos de las actividades.

### **Nacionales.**

Cura (2018) en “Control interno del área de logística en la empresa Privada los Paltos SAC Nepeña – 2018”, tuvo como objetivo principal determinar el nivel del control que tiene la organización privada Fundo Los Paltos SAC Nepeña; por lo que el tipo de investigación utilizada es descriptivo. Se concluyó que el grado del control de la empresa privada Fundos Los Paltos SAC es malo, por lo que no tiene un procedimiento de control interno adecuado; por ello, se llegó a plantear un control para optimizar la ejecución de la organización.

Lecaros (2017) en “Control interno y su incidencia en la gestión de compras de la empresa Urano Tours S.A. del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017”, tuvo como propósito principal determinar la incidencia del control interno con la gestión de compras; por lo que el tipo de investigación utilizada es explicativa. Se concluyó que la síntesis corrobora el nivel de incidencia entre el control interno y la gestión de compras, debido a que se está aplicando un adecuado control respecto a las políticas que maneja el área dentro de una cotización.

León y Niera (2016) en “Control interno en la gestión del are de logística de la empresa Avicola Avinka S.A. del año 2014”, tuvo como objetivo principal determinar el nivel de incidencia del control interno en la gestión del área de logística; la metodología utilizada es de tipo correlacional. Se concluyó que la empresa maneja un mal funcionamiento en los procesos de compras por mantener debilidades en la logística, lo cual reduce el efecto de no tener un buen control interno.

Medina, Saldaña y Sánchez (2016) en “Control interno de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comerciales del régimen general del distrito de san

Vicente – cañete, año 2014”, buscó determinar la incidencia del control interno de inventarios en la rentabilidad de la empresa; a través de un estudio descriptivo correlacional. Se concluyó que la empresa opte por un adecuado manejo de inventario, ya que esto hace que la organización tenga un mejor desempeño.

Rosas y Santos (2015) en “El control interno y su incidencia en la gestión de inventarios de la micro y pequeña empresa de la provincia constitucional del callao”, buscaron determinar la incidencia del control interno en la gestión de inventarios; se utilizó una metodología de investigación de tipo descriptivo. Se concluyó que el control interno es un factor importante para las metas planteadas por la empresa y que además ayuda a su mejoramiento continuo.

## **Control Interno**

### **Definición.**

Mantilla (2018) afirma que el control se basa en procedimientos, efectuado por los directivos principales y que está diseñado para minimizar los riesgos y proveer seguridad a los objetivos alcanzados por la organización; este control se da a través de procedimientos, organización y supervisión.

Por otro lado, básicamente el control interno depende de la organización en confortar los objetivos. Hightower (2008) mantiene. “Internal control is dynamic and must be periodically reviewed and updated. Internal auditors play an important role in the process, but internal controls are the responsibility of all employees within an organization.” (p. 18).

De la misma manera los controles son diseñados para una eficiencia operativa. Doney (2019) afirma, “The concept internal control is one of the trademarks of effective governance and good business operations. Strong internal controls support organizational goals and objectives, while helping safeguard against the risks of financial loss, operational waste, environmental irresponsibility, corporate fraud, and even reputational damage that can be irreparable” (p. 8).

### **Componentes.**

El control Interno está consignado de cinco componentes. Según Lynford afirma que “The COSO internal control framework identifies five components of internal: control

environment; risk assessment; control procedures; information and communication; and monitoring.” (p. 13).

### ***Evaluación de riesgos.***

Solarte, Enriquez y Benavides (2015) nos indica que, una parte fundamental del control interno es poder reconocer y evaluar los riesgos con el propósito de identificarlos y analizarlos para que los objetivos sigan en marcha, el análisis permitirá reducir los riesgos e incrementar las oportunidades de la entidad.

### ***Actividades de Control.***

Estupiñán (2016) afirma de acuerdo, a la actividad de control lo debe realizar toda la entidad desde gerencia hasta el personal de planta, cumpliendo con cada actividad diaria que se le designe las cuales están respaldadas por las políticas de la entidad, indicando cada función y tarea del trabajador.

### ***Supervisión.***

Vega y Nieves (2016) afirma que, la supervisión es una herramienta para una mejora continua dado a través de la evaluación, encargándose de la eficacia y eficiencia del control interno. La supervisión previene hechos que conciban pérdidas o actividades costosas.

## **Logística.**

### **Definición.**

Cano, Orue, Martínez, Mayett y López (2015) sostienen que, la logística está encargada de administrar y controlar los materiales y servicios, durante el proceso de creación que inicia del aprovisionamiento, luego la producción y finalmente la distribución.

### **Procesos de Control de Logística.**

#### ***Logística de Aprovisionamiento.***

Gutiérrez y González (2018) nos menciona que, la logística de aprovisionamiento es la primera fase por el cual pasan los productos que es la adquisición, donde se debe negociar las adquisiciones de bienes o servicios para la entidad, pero a su vez debe mantener un control de inventario.

### ***Logística de Distribución.***

Mendoza, Alfaro y Parternina (2015) afirma que, la logística de distribución se encarga básicamente al movimiento del producto o servicio de un lugar a otro con la finalidad de hacerlo llegar a la mano de los clientes donde ellos previamente indicaron el lugar, tiempo y las cantidades que se mencionó en la orden de compra.

## **Gestión Empresarial**

### **Concepto.**

Según Chinchilla (2016) menciona que, la gestión empresarial es una administración eficiente, donde las empresas lleven un crecimiento sostenido, solido, ganando riqueza teniendo un mayor beneficio para la comunidad pero que no dependa de un solo hombre si no que dependa de un órgano de administración profesional que garantice una adecuada actuación en el mundo de los negocios.

### **Objetivo.**

Según Koontz y Weihrich (2014) nos comenta de manera precisa los objetivos de la gestión empresarial que son únicamente alcanzar logros mediante equipos de trabajo para poder desarrollar una buena gestión y llegar a concretar objetivos claros, como también soluciones mediante alternativas.

### **Importancia.**

Chinchilla (2016) nos indica que la gestión empresarial es importa para tener un buen manejo en el desarrollo de los procedimientos de la administración que la empresa haya evaluado, puesto que nos ayuda a gestionar de manera óptima para poder llegar a lograr la meta de la empresa.

### **Gestión y Administración.**

Hernandez y Rodríguez (2017) nos comenta que la gestión y la administración se relacionan de una manera limitada, por un lado, la gestión llega a implicar estrategias para poder mejorar el rendimiento de la empresa y, por otro lado, se solicita que la administración llegue a colaborar con la estructura internamente. Este enlace de gestión y administración otorga que se llegue aprovechar los lineamientos de actividades para que se llegue a trabajar con eficiencia y poder alcanzar los objetivos con vehemencia.

## **Procesos Administrativos.**

### ***Planeación.***

Munch, L (2015) comenta que es el primer un paso para la administración, agrega que esto implica seguir una sucesión de movimientos por la cual la compañía define sus objetivos de larga duración a medianos plazos, como también las metas propuestas por la compañía para que se logren a un plazo breve, puesto que logra definir el camino y también las estrategias que se tomara para llegar a cumplir cada objetivo

### ***Importancia.***

Cano (2017) nos menciona que la planeación es muy importante para cada empresa puesto que como acción se marchan metas y objetivos que desean alcanzar, con ello se realizan proyecciones para que lleguen a operar con éxito y lograr que la organización sea cada vez más emprendedora.

### ***Beneficios.***

Según Bojórquez y Pérez (2014) los beneficios más relevantes de la planeación son:

- a) Aumento de eficacia y los resultados, implementar metas que nos puedan llevar a un lugar mejor y diferente a mediano y largo plazo.
- b) Mejora la comunicación organizacional, porque llega a inspirar a nuestros colaboradores, sale de la zona de confort y ayuda a que haya una lealtad diferente a las empresas, ya que, si es comunicada correctamente, las personas vas a querer ser parte del cambio que puede ocasionarse.
- c) Impulsa el crecimiento de los colaboradores, enfrentar a nuevos retos, se prepara con nuevas herramientas, las empresas vas a crecer a medida que los colaboradores crezcan.

### ***Organización.***

James (2016) menciona que es un proceso donde se llega agrupar las actividades según niveles y funciones, necesarias para efectuar los objetivos establecidos por la empresa, lográndose una máxima eficiencia dentro de los procesos planteados.

### ***Importancia.***

Osorio (2014) indica que el proceso de la organización es sumamente importante, puesto que es una etapa donde se llegan a manifestar cada procedimiento de la organización en el cumplimiento de sus metas; otro punto



importante en la organización es la designación de funciones para cada trabajador por el que se logrará una máxima eficiencia.

### ***Dirección.***

Plata (2017) indica que la dirección es un proceso de conducción hacia un rubro concreto y con un objetivo a lograr; agrega además que es llegar a influir en las personas para que puedan realizar de una forma entusiasta los movimientos que permitirá alcanzar el cumplimiento de los objetivos planteados; con ello se contribuye a favor de las metas organizacionales y grupales.

#### *Importancia.*

Flores (2015) menciona que la etapa de dirección es importante porque en este proceso se cumple todo lo que se propuso en la planeación, como el llegar a alcanzar los objetivos que se propusieron mediante estrategias, trabajo en equipo y el liderazgo.

### ***Control***

Gálvez (2015) indica que el control es la última etapa del proceso administrativo, permite comparar lo que se estableció en la etapa de planificación, conociendo si realmente se alcanzaron los objetivos que se estableció en la empresa.

#### *Importancia.*

Gálvez (2015) agrega que es importante dentro de cualquier organización, ya que permite verificar el uso óptimo y eficiente que se está dando a los recursos; es decir, se está logrando los objetivos con el mínimo o máximo de recursos necesarios.

## **Formulación del problema**

### **Problema general.**

¿En qué medida el control de logística incide en la gestión de la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019?

### **Problemas específicos.**

¿En qué medida la logística de aprovisionamiento incide en la gestión de la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019?

¿En qué medida la logística de distribución incide en la gestión de la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019?

### **Justificación del estudio**

La investigación tiene como propósito determinar el seguimiento de los procesos; con esto es posible detectar a tiempo si existe un cuello de botella, de ser así se puede efectuar cada procedimiento de una manera óptima, llegándose a evaluar la gestión de la empresa junto los procesos productivos. La investigación busca fomentar en las empresas que realicen un seguimiento a sus procesos productivos, puesto que actualmente en muchas entidades los procesos se dan de maneras desordenadas; esta problemática efectúa un atraso en su producción originando un cuello de botella.

Por medio del control de procesos se permite la verificación de los procedimientos detectando posibles problemas; esto es de suma importancia para las empresas porque con un mejor control se favorece el cumplimiento de las metas.

Los beneficiarios directos son todas las empresas con un giro de negocio similar al contexto investigativo; del mismo modo se benefician los investigadores que desean hacer trabajos similares o secuenciales; por todo esto, se puede decir que la investigación es factible, porque se posee con los medios necesarios para su desarrollo.

### **Hipótesis**

#### **Hipótesis General.**

El control de logística incide significativamente en la gestión de la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019

#### **Hipótesis Específica.**

La logística de aprovisionamiento incide significativamente en la gestión de la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019

La logística de distribución incide significativamente en la gestión de la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019

## **Objetivo**

### **Objetivo General.**

Determinar en qué medida el control de logística incide en la gestión de la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019

### **Objetivos Específicos.**

Determinar en qué medida la logística de aprovisionamiento incide en la gestión de la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019

Determinar en qué medida la logística de distribución incide en la gestión de la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **2.1.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es explicativa – transversal, puesto que busca una relación de causa y efecto; así mismo, es de corte transversal porque el instrumento se aplicó en un solo momento. Al respecto Behar (2015) indica que esta clase de investigación se basa en una relación de causa y efecto, es decir busca el motivo de las situaciones. Por su lado, Hernández (2014) afirma que en la investigación transversal utiliza una única vez el instrumento y se analiza la incidencia en un tiempo también único.

#### **2.1.2. Diseño de investigación.**

La investigación es de diseño no experimental, porque no se efectuó ninguna maniobra a las variables; sobre esto Jiménez, Rappoport y Thoilliez (2017) señalan que, el diseño no experimental es cuando no existe una modificación de las variables investigadas, basándose en el análisis de cómo se dan los fenómenos en un entorno determinado para así luego ser analizados.

## 2.2. Operacionalización de Variables

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>CONTROL DE LOGÍSTICA</b>	<b>LOGÍSTICA DE APROVISIONAMIENTO</b>	Cotización de los productos con diversos proveedores (nacional/extranjero). Realización de Orden de Compra. Revisión de documentos.
	<b>LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN</b>	Prueba de los productos comprados. Organización y verificación de los productos en base a las Notas de Pedidos. Coordinación para la entrega de los productos (lugar y fecha).
<b>GESTIÓN</b>	<b>PLANEACIÓN</b>	Determinación de objetivos y metas. Determinación del tiempo a realizar las actividades. Elaboración de un informe por actividad.
	<b>ORGANIZACIÓN</b>	Impulso al trabajo en equipo. Existencia de un manual de funciones. Existencia de niveles jerárquicos.
	<b>DIRECCIÓN</b>	Capacitación al trabajador. Incentivo al personal por objetivo alcanzado. Existencia de canales de comunicación.
	<b>CONTROL</b>	Cumplimiento de lo planeado y organizado. Evaluación y análisis de los resultados. Realización de una mejora continua.

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población.**

La población está compuesta por 20 colaboradores del área de logística de la organización Datavoice S.A.C. Según Martínez y Gonzales (2014), la población es un grupo de personas que va a ayudar a la investigación en base a los objetivos; por lo tanto, los datos recogidos serán de gran valor para elaborar los resultados y conclusiones finales.

### **2.3.2. Muestra.**

La muestra utilizada fue de tipo censal, se utilizó este criterio por considerarse la población como pequeña. Esto encuentra sustento en Sabino (2014) quien sostiene que el muestreo se considera censal cuando la población es pequeña y por ello se recomienda considerar el 100%, ya que es un número adaptable.

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

### **2.4.1. Técnicas de recolección de datos.**

Hernández (2014) especifica que las técnicas de recolección de datos están dadas sobre varios tipos; en este caso se utilizó la encuesta, la misma que fue aplicada a todos los colaboradores de la sección de logística de la empresa y se efectuó de manera directa.

### **2.4.2. Instrumento de recolección de datos.**

El instrumento utilizado fue un cuestionario que consta de 18 preguntas, el mismo que fue sometido a los requerimientos mínimos exigidos para un instrumento. Según Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez (2017), el instrumento de recolección es un medio para obtener información sobre la problemática.

### **Escala de Likert**

El cuestionario fue medido por la escala de likert teniendo como alto puntaje 5 y el menor puntaje 1. Con relación a la escala Murillo (2018) menciona que esta permite la medición de la opinión de las personas según a su percepción, conformidad, etc.

Tabla 2.

Escala de Likert

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

### 2.4.3. Validez.

Sánchez, Reyes y Mejía (2018) aseguran que la validez es una técnica que sirve para medir la confianza del instrumento, verificando si este refleja lo que se quiere medir; la forma más común de validación es por medio del juicio de expertos.

A continuación, se presenta los 4 expertos que llegaron a validar el instrumento para analizar el control de logística y su incidencia en la gestión.

Tabla 3.

Juicio de expertos

Expertos	Especialidad	Años Experiencia	Observación
1. Dr. Otto Franklin, Terry Ponte	Contador - Auditor	25	Aplicable
2. Dr. Eduardo Alfredo, Bernales Aranda	Contador - Auditor	25	Aplicable
3. Dr. Espinoza Cruz, Manuel	Auditor	25	Aplicable
4. Mg. Vizcarra Quiñones, Alberto Manuel	Contador	25	Aplicable

El cuestionario se midió a través de la validez que fue sometido a la revisión, opinión y sugerencia por un equipo de docentes respaldando el instrumento, esto es llamado la opinión de maestros de la escuela de contabilidad en la Universidad César Vallejo; los resultados fueron obtenidos por el test de V de Aiken (Ver tabla 4), la fórmula es:

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

<p><math>V</math> = V de Aiken  <math>\bar{X}</math> = Promedio de calificación de jueces  <math>k</math> = Rango de calificaciones (Max-Min)  <math>l</math> = calificación más baja posible</p>
---

Tabla 4. V de Aiken

Ítem de Evaluación	V Aiken
Relevancia	82.41%
Pertinencia	81.48%
Claridad	72.22%
PROMEDIO	78.70%

- En base a la denominación de los expertos y la fórmula de la validación de V Aiken se obtuvo un 82.41% de relevancia, con ello se menciona que las interrogaciones son importantes para la recolección de datos.
- En la pertinencia se visualiza una aceptación de 81.48% con ello se puede llegar a menciona que las interrogaciones están relacionados al tema.
- En el punto de claridad según la fórmula de V Aiken nos da como resultado de 72.22% en este porcentaje mencionamos que las preguntas son entendibles.
- Finalmente se llega a tener un promedio de validación de 78.70%, por lo que se considera al instrumento aceptable y adecuado para la colección de datos.

#### 2.4.4. Confiabilidad.

Según corral (2013) menciona que la confiabilidad da precisión a la investigación; dentro de la misma se utilizó el alfa de cronbach. Hernandez y Pascual (2017).

Esta prueba arroja un coeficiente que estimara la fiabilidad del instrumento de acuerdo al rango de valoración; si el coeficiente es mayor a 0.8 y menor a 0.9 indicará que el cuestionario es excelente, si es mayor a 0.5 y menor a 0.8 es bueno, pero si el coeficiente es menor a 0.5 se considera al cuestionario como deficiente.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right] \alpha = \frac{18}{18-1} \left[ 1 - \frac{10.57}{40.44} \right]$$



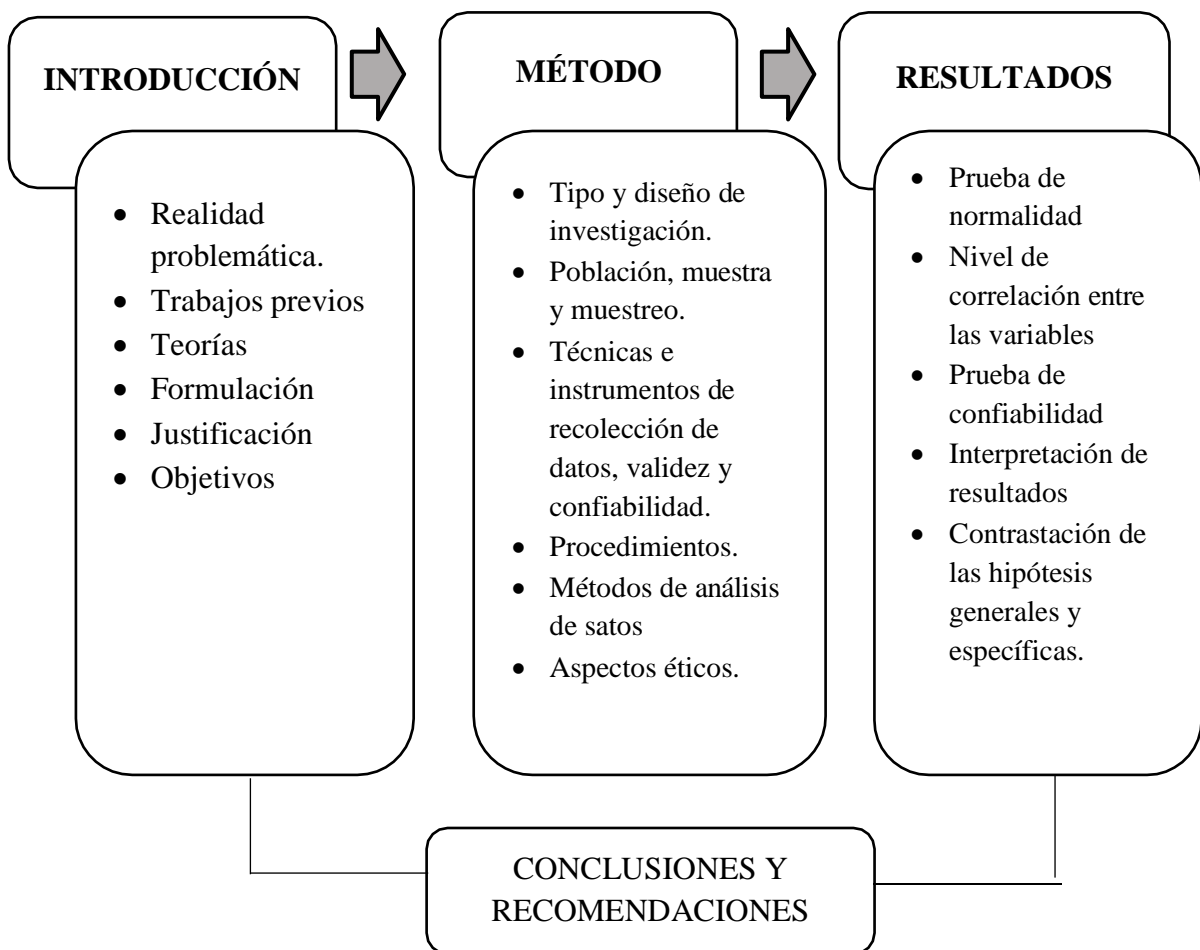
Tabla 5.

Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
78.2%	18

Interpretación: El resultado obtenido del alfa de cronbach es de 78.2%, considerándose 18 elementos o ítems, por lo que según el resultado la confiabilidad es aceptable.

### 2.5. Procedimiento



## **2.6. Métodos de análisis de datos**

El método utilizado fue el inductivo, sobre esto Hernández, Zapata, Mendoza (2017) mencionan que este método es un modo de pensamiento que va de lo particular y deriva en conclusiones generales.

El procesamiento de datos se realizó con el programa de estadísticas SPSS; el mismo que permitió procesar la información mediante tablas y gráficos; se utilizó para ello una significancia de 0.05.

## **2.7. Aspectos éticos**

El proyecto se ha realizado de forma transparente, aplicando los valores éticos que corresponden al código del investigador; cabe señalar que toda la información presentada no ha sufrido alteración alguna en lo que concierne a los datos confiados por la empresa; por otro lado, la contribución de los trabajadores encuestados fue llenada de manera anónima y voluntaria.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Incidencia de la logística de aprovisionamiento con la gestión

##### 3.1.1 Prueba de hipótesis

**H<sub>0</sub>:** La logística de aprovisionamiento no incide significativamente sobre la gestión en la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019.

**H<sub>1</sub>:** La logística de aprovisionamiento incide significativamente sobre la gestión en la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019.

##### Regla de decisión

p valor > 0.05 se acepta H<sub>0</sub>

p valor < 0.05 se rechaza H<sub>0</sub> y acepta H<sub>1</sub>

Tabla 6.

Resumen del modelo – Logística de aprovisionamiento

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,464 <sup>a</sup>	.215	.171	3.968

Se observa que existe un coeficiente de correlación entre la variable predictora logística de aprovisionamiento y la variable gestión de R= 0.454 (46.4%).

##### 3.1.2 Nivel de influencia

Tabla 7.

Coficiente – logística de aprovisionamiento

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	21.519	5.892		3.652	.002
<sup>a</sup> Logística de aprovisionamiento	1.577	.710	.464	2.220	.040

Según la tabla 6 la variable logística de aprovisionamiento influye en un 21.5% sobre la variable gestión. En la tabla 7 se observa que la ecuación resultante es  $Y = 21.519 + 1.577 X_1$ . Esto se traduce en que mientras mejor sea la cotización de productos con diversos proveedores, más clara sea la orden de compra y mejor sea la revisión de documentos; la gestión será mejor. Por otro lado, se observa que el p valor para la logística de aprovisionamiento es de p valor = 0.040 (p valor < 0.05), esto es, la logística de aprovisionamiento incide significativamente sobre la gestión en la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019.

### 3.2. Incidencia de la logística de distribución en la gestión

#### 3.2.1. Prueba de hipótesis

**H<sub>0</sub>:** La logística de distribución no incide significativamente sobre la gestión en la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019.

**H<sub>1</sub>:** La logística de distribución incide significativamente sobre la gestión en la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019.

#### Regla de decisión

p valor > 0.05 se acepta H<sub>0</sub>

p valor < 0.05 se rechaza H<sub>0</sub> y acepta H<sub>1</sub>

Tabla 8.

Resumen del modelo – Logística de distribución

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,711 <sup>a</sup>	.505	.478	3.149

Se observa que existe un coeficiente de correlación entre la variable predictora logística de distribución y la variable gestión de R= 0.711 (71.1%). Además, se observa que la relación es fuerte.

### 3.2.2. Nivel de influencia

Tabla 9.

Coefficientes – logística de distribución

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	20.567	3.312		6.210	.000
<sup>a</sup> Logística de distribución	1.653	.385	.711	4.290	.000

Según la tabla 8 la variable logística de distribución influye en un 50.5% sobre la variable de gestión. En la tabla 7 se observa que la ecuación resultante es  $Y = 20.567 + 1.653x_2$ . Esto se traduce en que mientras mejor sea la prueba de los productos adquiridos, la organización y verificación de los productos en base a las notas de pedidos y una mejor coordinación para la entrega de productos (lugar y fecha); la gestión será mejor. Por otro lado, se observa que el p valor para la logística de distribución es de p valor = 0.000 (p valor < 0.05), esto es, la logística de distribución incide significativamente sobre la gestión en la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019.

### 3.3. Incidencia del control de logística con la gestión

#### 3.3.1. Prueba de hipótesis

**H<sub>0</sub>:** El control de logística no incide significativamente sobre la gestión en la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019.

**H<sub>1</sub>:** El control de logística incide significativamente sobre la gestión en la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019.

#### Regla de decisión

p valor > 0.05 se acepta H<sub>0</sub>

p valor < 0.05 se rechaza H<sub>0</sub> y acepta H<sub>1</sub>

Tabla 10.

Resumen de modelo – control de logística

<b>Modelo</b>	<b>R</b>	<b>R cuadrado</b>	<b>R cuadrado ajustado</b>	<b>Error estándar de la estimación</b>
1	,740 <sup>a</sup>	.548	.523	3.011

Se observa que existe un coeficiente de correlación entre la variable predictora control de logística y la variable gestión de  $R = 0.740$  (74.0 %). Además, se observa que la relación es fuerte.

### 3.3.2. Nivel de influencia

Tabla 11.

Coefficientes control de logística

<b>Modelo</b>	<b>Coefficientes no estandarizados</b>		<b>Coefficientes estandarizados</b>	<b>t</b>	<b>Sig.</b>
	<b>B</b>	<b>Error estándar</b>	<b>Beta</b>		
<b>(Constante)</b>	<b>13.880</b>	<b>4.455</b>		<b>3.116</b>	<b>.006</b>
<b>1 Control de logística</b>	<b>1.239</b>	<b>.265</b>	<b>.740</b>	<b>4.671</b>	<b>.000</b>

Según la tabla 10 la variable control de logística influye en un 54.8% sobre la variable gestión. En la tabla 7 se observa que la ecuación resultante es  $Y = 13.880 + 1.239x$ . Esto se traduce en que mientras mejor sea la logística de aprovisionamiento y la logística de distribución; la gestión será mejor. Por otro lado, se observa que el p valor para el control de logística es de  $p \text{ valor} = 0,000$  ( $p \text{ valor} < 0.05$ ), esto es, el control de logística incide significativamente sobre la gestión en la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019.

## **IV. DISCUSIÓN**

### **4.1 Incidencia del control interno con la gestión de inventarios**

Rosas y Santos (2015) obtuvieron como resultado una relación de 50.66% y una significancia de 0.012 sobre el control interno y la gestión de inventarios. Por otro lado, nosotros obtuvimos 4% más de incidencia en comparación a su estudio. Esta diferencia puede darse por el tiempo en que se llevó a cabo la investigación, como también por el manejo de los procesos del control interno, que en su mayoría se basa por el rubro de la empresa.

Rosas y Santos encontraron que el control interno que se maneja para las mercaderías no es la adecuada, debido a que la empresa es familiar por lo que no poseen directivas ni reglas, dificultando el cumplimiento de los procesos de control, esto afecta directamente la gestión. En comparación al presente estudio, los colaboradores no tienen vínculo familiar, teniendo que cumplir con el debido proceso, esto se refleja en una buena gestión.

### **4.2 Incidencia del control interno con la gestión de compras**

Lecaros (2017) obtuvo una relación de 88.10% entre el control interno y la gestión de compras, de la misma manera obtuvieron un nivel significancia de 0.000, afirmando que existe una incidencia entre el control interno y la gestión de compras en la empresa Urano Tours S.A.

En comparación con lo encontrado en la investigación, se tiene una diferencia menor de 33.3% debido a que los colaboradores realizan duplicidad de funciones para mejorar la liquidez, generando deficiencias en el área y a su vez en la gestión. En cambio, en la presente investigación, cada trabajador cumple con sus funciones, siendo recompensado con un bono y cuenta a su vez con capacitación constante debido al avance de la tecnología; todo ello beneficia a la buena gestión.

### **4.3 Incidencia del control interno con la gestión del área de logística**

Leon y Neira (2016) obtuvo como resultado que existe una relación del 17.21 % y una significancia del 0.019, lo que llevó a afirmar que existe una incidencia del control interno en la gestión del área de logística en la empresa Avinka S.A.

Los resultados de este estudio encuentran una incidencia del 54% en comparación al estudio de León y Neira, debido a errores sobre el manejo inadecuado de los saldos reales; esto lleva a retrasar el proceso de distribución; la diferencia con los resultados obtenidos

se debe a que la empresa maneja inventarios obtenidos de dos procesos como el aprovisionamiento y la distribución.

#### **4.4 Incidencia del control interno de inventarios en la rentabilidad**

Medina, Saldaña y Sánchez (2016) encontró que existe una relación del 65% y una significancia del 0.000 afirmando que existe una incidencia entre el control interno de inventarios en la rentabilidad de la empresa comercial del régimen general del distrito de San Vicente - Cañete.

Con los resultados obtenidos se tiene una diferencia de 11 %; Medina, Saldaña y Sánchez (2016) deseaban aumentar los precios de sus productos y esto producía una pérdida de clientes; en cambio en este estudio se manejan la cotización de los precios para comprar unos productos en buen estado, lo que produce la satisfacción del cliente.



## V. CONCLUSIONES

Respecto al resultado existen pruebas contundentes que afirman que la logística de aprovisionamiento influye en un 21.5% sobre la variable gestión. Por ende, mientras los proveedores brinden mejores cotizaciones, la elaboración de la orden de compra será mejor y la revisión de documentos se generará de forma adecuada, por lo que se obtendrá una óptima gestión en la empresa.

Se confirma que la logística de distribución influye en un 50.5% sobre la variable de gestión; es decir, que mientras tengamos una excelente toma de pruebas de los productos conseguidos, la organización y comprobación de los productos en base a la nota de pedidos será mejor coordinada en cuanto a la entrega de productos (lugar y fecha).

La variable control de logística influye en un 54.8% sobre la variable gestión; es decir, mientras mejor sea la logística de aprovisionamiento y la logística de distribución, la gestión de la empresa Datavoice será óptima debido a que logrará alcanzar sus metas y objetivos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

La empresa debe realizar diversas cotizaciones, lo que ayudará en los costos; del mismo modo, debe realizar una orden de compra de acuerdo al manual del área, llegando a especificar las características del producto, siendo estrictos en la revisión de documentos.

Verificar los productos adquiridos de forma inmediata, confirmando la calidad y características según la orden de compra elaborada, para luego proceder a organizar y comprobar que todo se encuentre conforme a la nota de pedido; finalmente se debe realizar la distribución oportuna cumpliendo con lo pactado en la entrega del producto para lograr la satisfacción del cliente.

Finalmente se deben cumplir con los procesos de logística, tanto en la parte de aprovisionamiento como en la distribución de los productos, mejorando las deficiencias que se encuentran dentro de los procesos; con esto se evitará que se un cuello de botella, mejorando la gestión de la empresa.

## REFERENCIAS

- Abdullah, R. (2014). *Redefinng internal control: Impact on corporate governance*. (Grado de Doctor). Universidad de California, Los Ángeles, Estados Unidos.
- Behar, D. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Shalom.
- Bojórquez, M. y Perez, A. (2014). *La planeación estratégica un pilar en la gestión empresarial strategic planning. a mainstay in the business management*. Estados Unidos: Editorial Addison-Wesley.
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Colombia: Editorial Universidad de Bogota.
- Cano, P., Orue, F., Martínez, J., López, G., y Mayett, Y. (01 de Noviembre del 2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y Administración*. (60), p.181.
- Chinchilla, C. (2016, 10 de octubre). *Gestion Empresarial .Uca Profesional*. Recuperado de <http://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Revista-Profesional-Vol-1.pdf>
- Chumpitaz, C. (2018). *Implementación de un sistema de mejora continua para el área de logística en la productividad de la empresa Arq Contrata*. (Tesis de Titulo). Universidad de San Martin de Porres, Lima, Perú. Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4064/1/chumpitaz\\_mjc.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4064/1/chumpitaz_mjc.pdf)
- Corral, J. (2013). *Validez y Confiabilidad*. (3.ºed). Madrid: Editorial Esic.
- Cura, J. (2018). *Control interno del área de logística en la empresa Privada los Paltos SAC Nepeña – 2018*. (Tesis de Titulo). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú.
- Doney, C. (2019). *Internal Controls Toolkit*. Estados Unidos: Editorial Wiley Corporate F&A.
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales*. (3º ed.). Colombia: Editorial Ecoe Ediciones.
- Flores, A. (2015). *La empresa y su organización*. (2º ed.). México: Editorial Chapultepec.
- Galvez, M. (2015). *Teoria administrativa I*. Perú: Editorial Altazor.

- Gutiérrez, C. y González, P. (2018). *Logística de aprovisionamiento*. España: Editorial Síntesis.
- Hernandez, J. y Rodriguez, E. (2016). *Fundamentos de gestión empresarial*. Mexico: Editorial Mg Graw-Hill Interamericana.
- Hernandez, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.a ed.). México: Editorial Mg Graw-Hill Interamericana.
- Hernandez, R., Zapata, N. y Mendoza, C. (2017). *Methodologia de la investigation para bachillerato*, España: Editorial Díaz de Santos.
- Hightower, R. (2008). *Internal Controls Policies and Procedures*. Estados Unidos: Editorial Wiley Corporate F&A.
- James, A., (2015). *Administración*. (6.ª ed.). Mexico: Editorial Pearson Educación  
Recuperado.  
[https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod\\_resource/content/1/LI\\_BRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf](https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LI_BRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf)
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2014). *Administración I: Procesos de gestión*. Perú: Editorial Cibertec.
- Lecaros, J. (2017). *Control interno y su incidencia en la gestión de compras de la empresa Urano Tours S.A. del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017*. (Tesis de Título). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Leon, G. y Niera, B. (2016). *Control interno en la gestión del are de logística de la empresa Avicols Avinka S.A. del año 2014* ( Tesis de Título). Universidad Nacional del Callao, Lima, Perú.
- Lynford, G. (2015). *Internal Control Audit and Compliance*. Estados Unidos: Editorial Wiley Corporate F&A.
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del Control Interno*. Colombia: Editorial Eco Ediciones.
- Medina, Saldaña y Sanches (2016) *Control interno de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comerciales del régimen general del distrito de san Vicente – cañete, año 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional del Callao, Lima, Perú.

- Martínez, C. y González, A. (2014). *Técnicas e Instrumentos de Recogida y Análisis de Datos*. España: Editorial Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Maximiliano, F. (2016). *Planificación y Gestión de Operaciones en Sistemas Logísticos de Distribución* (Tesis Maestría). Universidad Nacional del Sur, Bahía Blanca, Argentina.
- Mendoza, C., Alfaro, J. y Paternina, C. (2015). *Manual Práctico para Gestión Logística*. Colombia: Editorial Universidad del Norte.
- Munch, L. (2015). *Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. México: Editorial Pearson. Recuperado de [https://issuu.com/jassiorojo01/docs/administracion\\_gestion\\_organizacion](https://issuu.com/jassiorojo01/docs/administracion_gestion_organizacion)
- Murillo, J., Carrasquero, A. y Cañada, F. (2018, 6 de diciembre). Diseño de una herramienta para medir la actitud hacia la química en adultos mayores. *Investigación en ciencias sociales y humanidades*. Recuperado de <http://scielo.iics.una.py/pdf/academo/v5n2/2414-8938-academo-5-02-133.pdf>
- Navarro, E., Jiménez, E., Rappoport, S. y Thoilliez, B. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa*. España: Editorial Universidad Internacional de la Rioja.
- Osorio, I. (2014). *El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados*. México: Editorial Universidad de Guatemala.
- Plata, A. (2017). *La administración y procesos administrativos*. Colombia: Editorial Universidad de Bogota. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros/img/portadas/1665.pdf>
- Quiñones, A. (2017). *Sistema de control interno para el área de inventario en la empresa multirepuestos javita de la ciudad de esmeraldas* (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas, Ecuador.
- Quintero, A. y Sotomayor, J. (2018). *Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cia.Ltda del Cantón Durán* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Rosas y Santos (2015) *El control interno y su incidencia en la gestión de inventarios de la micro y pequeña empresa de la provincia constitucional del callao* (Tesis de Título). Universidad Nacional del Callao, Perú.

- Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación*. Guatemala: Editorial Episteme.
- Sanchez, H. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Perú: Editorial Bussiness Support Aneth.
- Solarte, F., Enriquez, E., y Benavides, M. (2015). Metodología de análisis y evaluación de riesgos aplicados. *Revista Tecnológica ESPOL-RTE*, 28(5), 492-507. Recuperado de <http://learningobjects2006.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/view/456/321>
- Vega, L., y Nieves, A. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. *Ciencias Holguín*, 22(1), 1-19. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>		
¿En qué medida el control de logística índice en la gestión de la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019?	Determinar en qué medida el control de logística incide en la gestión de la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019	El control de logística incide significativamente en la gestión de la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019	V1: CONTROL DE LOGÍSTICA	<b>TIPO:</b> Explicativo
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Especificas</b>	Logística de aprovisionamiento	<b>DISEÑO:</b> No experimental
¿En qué medida la logística de aprovisionamiento incide en la gestión de la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019?	Determinar en qué medida la logística de aprovisionamiento incide en la gestión de la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019	La logística de aprovisionamiento incide significativamente en la gestión de la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019	Logística de distribución	<b>POBLACIÓN:</b> Todos los trabajadores del área de logística
¿En qué medida la logística de distribución incide en la gestión de la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019?	Determinar en qué medida la logística de distribución incide en la gestión de la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019	La logística de distribución incide significativamente en la gestión de la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019	V2: GESTIÓN Planeación Organización Dirección Control	<b>MUESTRA:</b> Poblacional

## Anexo 2. Matriz de Instrumental

### El control de logística y su incidencia en la gestión de la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019

VARIABLES	DIMENCIONES	INDICADORES	DEFINICION INSTRUMENTAL	FUNTE DE INFORMACIÓN	RECOLECCIÓN DE DATOS	
<b>Control de logística</b>	Logística de aprovisionamiento	Cotización de los productos con diversos proveedores (nacional/extranjero)	Se cotiza de forma oportuna el producto con diferentes proveedores (nacional/extranjero)	Fuente primarios responsables del área de Logística, que se aplicara a 20 trabajadores	<b>Instrumento:</b>  Cuestionario	
		Realización de orden de compra	Se elabora una orden de compra en forma oportuna			
		Revisión de documentos	Se revisan los documentos requeridos (guía, factura, orden de compra, autorización, etc.)			
	Logística de distribución	Prueba de los productos comprados	Se prueban de forma correcta los productos comprados para dar conformidad			
		Organización y verificación de los productos en base a las Notas de Pedidos	Se organizan y verifican los productos considerando las notas de pedidos			
		Coordinación para la entrega de productos (lugar y fecha)	Se coordina las entregas de los productos con anticipación (fecha y hora)			
<b>Gestión</b>	Planeación	Determinación de objetivos y metas	Se cumple las metas y objetivos en el área de logística	Fuente primarios responsables del área de Logística, que se aplicara a 20 trabajadores	<b>Técnica:</b>  Encuesta	
		Determinación del tiempo a realizar las actividades	Se cumple con el tiempo establecido para realizar cada actividad			
		Elaboración de un informe por actividad	Se elabora un informe para notificar las actividades culminadas			
	Organización	Impulso al trabajo en equipo	Se impulsa al trabajo en equipo de forma continua			<b>Escala:</b>  1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
		Existencia de un manual de funciones	Se cumple con el manual de funciones para un buen desarrollo de trabajo			
		Existencia de niveles jerárquicos	Se entiende los niveles jerárquicos			
	Dirección	Capacitación al trabajador	Se brinda capacitación al trabajador para su desarrollo laboral			
		Incentivo al personal por objetivo alcanzado	Se incentiva al personal con bonos por alcanzar los objetivos del área			
		Existencia de canales de comunicación	Se utiliza los canales de comunicación de forma adecuada para alcanzar los objetivos del área			
		Cumplimiento de lo planeado y organizado	Se cumple con lo planeado y organizado en el área de logística			
Control	Evaluación y análisis de los resultados obtenidos	Se evalúa y analiza los resultados obtenidos en el área				
	Realización de una mejora continua	Se realiza una mejora continua en los procesos				



### Anexo 3. Instrumento

## **CUESTIONARIO DEL CONTROL DE LOGÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN**

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrarás afirmaciones sobre el control de la logística y su incidencia en la gestión. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

### **OPCIONES DE RESPUESTA:**

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

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Se cotiza de forma oportuna el producto con diferentes proveedores (nacional/extranjero)					
2	Se elabora una orden de compra en forma oportuna					
3	Se revisan los documentos requeridos (guía, factura, orden de compra, autorización, etc)					
4	Se aprueban de forma correcta los productos comprados para dar conformidad					
5	Se organizan y verifican los productos considerando las notas de pedido					
6	Se coordina las entregas de los productos con anticipación (Fecha y hora)					
7	Se cumple las metas y objetivos en el área de logística					
8	Se cumple con el tiempo establecido para realiza cada actividad					
9	Se elabora un informe para notificar las actividades culminadas					
10	Se impulsa al trabajo en equipo de forma continua					
11	Se cumple con el manual de funciones para un buen desarrollo de trabajo					
12	Se entiende los niveles jerárquicos.					
13	Se brinda capacitación al trabajador para su desarrollo laboral					
14	Se incentiva la personal con bonos por alcanzar los objetivos del área					
15	Se utiliza los canales de comunicación de forma adecuada para alcanzar los objetivos del área					
16	Se cumple con lo planeado y organizado en el área de logística					
17	Se evalúa y analiza los resultados obtenidos en el área					
18	Se realiza una mejora continua en los procesos					

*Gracias por completar el cuestionario*

## Anexo 4. Validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador <sup>Dr / Mg:</sup> ..... Dr. Franklin TERRY PONTE ..... DNI: 09520823 .....

Especialidad del validador: ..... TRIBUTACION - AUDITORIA FINANCIERA .....

N° de años de Experiencia profesional: ..... 25 AÑOS .....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

..... 24 de 10 del 2019

-----  
  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Espinoza Cruz, Manuel ..... DNI: 02272718 .....

Especialidad del validador: Metodología .....

N° de años de Experiencia profesional: 30 .....

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

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

23 de 10 del 2019

Firma del Experto Informante.  
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg: Federico Berrios Grande    DNI: 09523406

Especialidad del validador: Acción

Nº de años de Experiencia profesional: 25 años

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

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

24 de 10 del 2019

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## Anexo 5. Autorización de la empresa



Lima, 19 de agosto del 2019

Señores

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Escuela de Contabilidad

Yo Cristian Covarrubias Larrain identificado con CE 000450211, en mi calidad de representante legal de la empresa Datavoice S.A.C., autorizo a las estudiantes Taboada Blas, Leonela identificada con DNI N° 72714593 y Vega Chipana, Sara Veronica identificada con DNI N° 70582206, de la Universidad Cesar Vallejo a utilizar información confidencial de la empresa para realizar la tesis titulado: El control de logística y su incidencia en la gestión de la empresa Datavoice S.A.C., Surco 2019". Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada y (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

En caso de que alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause a Datavoice S.A.C., así como a las sanciones de carácter penal o legal a que se hiciere acreedor.

Atentamente,

**DATAVOICE S.A.C.**  
Cristian Covarrubias Larrain  
Gerente General