



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL
AREA DE LOGISTICA DEL SECTOR SERVICIO DEL PERU

CASO: CONIESA E.I.R.L - CAÑETE 2018

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PUBLICO**

AUTOR

ROJAS HUAMAN JOSELIN PAMELA

ORCID: 000-0003-3362-156X

ASESOR

LOZANO GUERRA ESPIRITU CENCIA

ORCID: 0000-0002-4415-1623

CAÑETE – PERU

2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL
AREA DE LOGISTICA DEL SECTOR SERVICIO DEL PERU

CASO: CONIESA E.I.R.L - CAÑETE 2018

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PUBLICO**

AUTOR

ROJAS HUAMAN JOSELIN PAMELA

ORCID: 000-0003-3362-156X

ASESOR

LOZANO GUERRA ESPIRITU CENCIA

ORCID: 0000-0002-4415-1623

CAÑETE – PERU

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Rojas Huamán Joselin Pamela

ORCID: 000-0003-3362-156X

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado
Cañete, Perú

ASESOR

Lozano Guerra Espíritu Cencia

ORCID: 0000-0002-2962-6408

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencia Contable,
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad, Cañete, Perú

JURADO

Rodríguez Cribilleros Erlinda Rosario

ORCID: 0002-4415-1623

Ayala Zavala Pascual

ORCID: 0000-0003-0117-6078

Armijo García Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-2757-4368

HOJA DE JURADO EVALUADOR

RODRIGUEZ CRIBILLEROS ERLINDA ROSARIO

PRESIDENTE

AYALA ZAVALA JESUS PASCUAL

MIEMBRO

ARMIJO GARCIA VICTOR HUGO

MIEMBRO

MGTR. CPC. ESPIRITU CENCIA LOZANO GUERRA

ORCID: 0000 0002 2962 6408

ASESORA

AGRADECIMINETO

Agradezco en primera instancia, al Señor con su bendición quien ha permitido llegar al lugar donde me encuentro.

El proceso no ha sido sencillo, pero permitió pasar cada obstáculo y seguir adelante.

DEDICATORIA

A mis padres Cipriano y Luisa que son el motor de seguir adelante y lograr todo lo que me propongo.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue establecer si hay un adecuado control interno dentro del área de logística de la empresa Coniesa E.I.R.L, teniendo en cuenta que no ha podido cumplir con los objetivos presentados debido a que no hay un adecuado control interno dentro del área de logística.

Los objetivos propuestos se enfrentan a encontrarse con grandes barreras, principalmente con el tiempo propuesto para la entrega de sus valorizaciones y también la falta de apoyo de su personal que no proporcionan datos claros ni concisos a la hora de desempeñar su labor.

tuvo como objetivo general: determinar y describir las características del control interno en el área de logística de las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Coniesa E.I.R.L. el diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, el nivel de investigación será descriptivo, la investigación será describir los aspectos más importantes de la variable de estudios.

Palabras claves

Control interno, logística. Sector servicio

ABSTRACT

The present research work was to establish whether there is adequate internal control within the logistics area of the company Coniesa E.I.R.L, taking into account that it has not been able to meet the objectives presented because there is not an adequate internal control within the logistics area .

The proposed objectives are faced with great barriers, mainly with the proposed time for the delivery of their valuations and also the lack of support from their staff that do not provide clear or concise data when carrying out their work.

Its general objective was to determine and describe the characteristics of internal control in the logistics area of companies in the service sector of Peru and of the company Coniesa E.I.R.L. The research design was non-experimental, descriptive, bibliographic and documentary, the level of research will be descriptive, the research will describe the most important aspects of the study variable.

Keywords

Internal control, logistics. Service sector

CONTENIDO

CARATULA	
CONTRACARATULA	
EQUIPO DE TRABAJO	iii
HOJA DE JURADO EVALUADOR	iv
AGRADECIMINETO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	12
II. REVISION LITERARIA	15
2.1. Antecedentes	15
2.1.1. Internacional	15
2.1.2. Nacionales	19
2.1.3. Regional	24
2.1.4. Local	25
2.2. Bases teóricas de la Investigación	28
2.2.1 Teorías del Control Interno	29
2.2.2. El Informe COSO	29
2.2.3. Componentes del Control Interno	30
2.2.4. Ambiente del control interno	31
2.2.5. Evaluación de Riesgos	32
2.2.6. Actividad de Control	33
2.2.7. Información y Comunicación	34
2.2.8. Supervisión y Monitoreo	35
2.2.9. Logística	35
2.2.10. Funciones de la Logística	36
2.2.11. Descripción de las Actividades de la Logística Empresarial	38
2.2.12. Logística de producción	38
2.3. Marco Conceptual	39
2.3.1. Definiciones del Control Interno	39
2.3.2. Control Interno Según MEF	40
2.3.3. Importancia del Control Interno	40

2.3.4. Autoevaluación del Control Interno	41
2.3.5. Responsabilidad del Control Interno	41
2.3.6. Control Estratégico	41
2.3.7. Control táctico	42
2.3.8. Propósito del Control Interno	42
2.3.9. Definición de Logística	42
2.3.10. Función de la Logística	43
2.3.11. Propósito de la Logística	43
2.3.12. Objetivo de la Logística	43
2.3.13. Funciones de la Logística en las Empresas de Servicios	44
2.3.14. Definiciones de Empresas	44
2.3.15. Definición de las Empresas del Sector Servicio	45
2.3.16. Datos generales de la empresa CONIESA E.I.R.L.	45
3. 1. Diseño de Investigación	47
3.2. Población y Muestra	48
3.2.1. Población.....	48
3.2.2 Muestra	48
3.3. Definición y Operacionalización de las Variables.....	48
3.4. Técnicas e Instrumentos	48
3.4.1. Técnicas	48
3.4.2. Instrumentos	48
3.5. Plan de Análisis	48
3.6. Matriz de consistencia	49
3.7. Principios Éticos.....	49
IV. RESULTADOS.....	50
4.1 Resultados.....	50
4.1.1 Respecto al objetivo específico 1	50
4.1.2 Respecto al objetivo específico 2	53
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3	55
4.2 Análisis de Resultados	59
4.2.1 Respecto al Objetivos Especifico 1.....	59
4.2.2 Respecto al Objetivo Específico 2	60
4.2.3 Respecto al Objetivo Específico 3	63
V. CONCLUSIONES	65
5.1. Respecto al objetivo específico 1	65

5.2. Respecto al objetivo específico 2.....	65
5.3. Respecto al objetivo específico 3.....	66
VI. RECOMENDACIONES.....	67
VII. ASPECTO COMPLEMENTARIOS.....	68
7.1. Referencias Bibliográficas.....	68
ANEXOS.....	73
Anexo 1: Matriz De Consistencia.....	73
Anexo 2: Fichas Bibliográficas.....	74
Anexo 3: Cuestionario.....	77
Anexo 4: Consulta Ruc De La Empresa.....	82
INDICE DE CUADROS	
CUADRO N° 1.....	50
CUADRO N° 2.....	53
CUADRO N° 3.....	55

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día nos encontramos completamente globalizados, las magnas empresas están en su esplendor de su crecimiento económico. Puesto al avance de la ciencia y la tecnología, lo cual se ha logrado ampliarse en muchas ciudades.

Por mucho tiempo el alcance del sistema de control interno estuvo confinado a las áreas económicas, se dialogaba de un control interno en la cual se tenía el saber de qué era inherente a los ejercicios de la contabilidad y finanzas, no todos dirigentes veían en el sistema del control interno una herramienta capaz de ser utilizado para alcanzar la eficiencia y eficacia.

Contraloría G. de la Republica (2014) “El Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y 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 alcanzarán los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.” Debido al mundo económico constituido en el que se encuentra hoy en día, se ha generado la necesidad de integrar metodologías, tecnologías y concepto en todas las categorías de las diversas áreas de administración y operativas con el fin de ser potenciales.

Valdés (2017) “teniendo en cuenta que la logística es una de las áreas estratégicas de mayor importancia, es necesario evaluar su gestión desde un punto de vista eminentemente técnico, para lo que se propone establecer los criterios de evaluación más apropiados y acordes con la realidad técnico”

Hoy en día las empresas de Cañete se han dado cuenta que unos de sus recursos más importante es la información, ya que busca que sea confiable y oportuna para facilitar tomas de decisiones en las diversas áreas para así accionar más rápido a los requerimientos del mercado.

La empresa **CONIESA E.I.R.L** prestadora de servicios sobre actualización de catastro comercial, no cuenta en la actualidad con un control interno dentro del área de logística, esto se debe a que no proporcionan métodos y procedimientos que rigen del control interno; ni existe un control permanente en las áreas, la capacitación al personal de esta empresa se tiene descuidada, esto ha encadenado que la dirección no haya logrado cumplir con los objetivos presentados, en la cual asumió riesgos muy elevados y obtuvo datos erróneos a la hora de producción.

En su preocupación por seguir con sus objetivos propuestos se enfrenta a encontrarse con grandes barreras, principalmente con el tiempo propuesto para la entrega de sus valorizaciones y también la falta de apoyo de su personal que no proporcionan datos claros ni concisos a la hora de desempeñar su labor.

El problema analizado en esta investigación es la falta de ausencia del control interno en el área de logística de la empresa **CONIESA E.I.R.L**, reconociendo las causas que lo ha originado y sus consecuencias o efectos producidos durante el proceso.

Por las razones expuestas, el enunciado del problema de investigación es el siguiente; **¿Cuáles son las características del control interno en el área de logística de las empresas del sector servicio del Perú: caso CONIESA E.I.R.L CAÑETE 2018?** Para dar respuesta al problema, se

planteado el siguiente objetivo general: Determinar y describir cuales son las características del control interno en el área de logística de las empresas del sector servicio del Perú: caso CONIESA E.I.R.L CAÑETE 2018.

Para poder conseguir el objetivo general, no hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno en el área de logística de las empresas del sector servicio del Perú.
2. Describir las características del control interno en el área de logística de las empresas del sector servicio del Perú: caso CONIESA E.I.R.L Cañete 2018.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno en el área de logística de las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa CONIESA E.I.R.L Cañete 2018.

El presente trabajo de investigación se justifica, mediante su desarrollo se conocerá de manera más concreta y precisa si las empresas tienen un adecuado control interno dentro del área de logística de las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa CONIESA E.I.R.L Cañete 2018.

Ya que la correcta aplicación de este sistema deja tomar buenas decisiones y poder cumplir con los objetivos y las metas proyectadas, con el fin de obtener una actividad de servicio buena. Logrando que la empresa pueda obtener mejoramiento en sus prestaciones de servicios que proporciona, aplicando los componentes ayudara a tomar decisiones concretas para sus objetivos. Lo cual esta investigación se tomará en cuenta para conocer la manera a seguir con la activación de un sistema de control interno.

De lo mismo se justifica por que servirá como antecedente y base teórica para futuras investigaciones a ser realizados por estudiantes de nuestra universidad. finalmente se justifica porque esta investigación servirá para obtener mi título de contador público.

Hecho que a su vez ha permitido que la universidad católica los ángeles de Chimbote, cumpla con los estándares de calidad que establece la nueva ley universitaria.

Concluyendo servirá como antecedentes y base teóricas para posteriores estudios realizados por estudiantes de nuestra universidad y diferentes ámbitos, por igual modo este informe de investigación servirá para la obtención de mi título de contador Público Colegiado.

II. REVISION LITERARIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacional

En este trabajo se extiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier ciudad de algún país del mundo, menos del Perú, sobre aspectos relacionados con nuestro objetivo de estudio.

Revisando los antecedentes se ha podido encontrar lo siguiente:

ARCEDA (2015) en su tesis titulada “EFECTIVIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO QUE SE APLICAN EN LAS ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN Y

CONTABILIDAD EN LA EMPRESA AGRÍCOLA JACINTO LÓPEZ S.A. DEL MUNICIPIO DE JINOTEGA DURANTE EL AÑO 2014.” realizado en la ciudad de Matagalpa- Nicaragua, tiene por finalidad determinar cuáles son las causas que hacen necesarios que la Empresa Agrícola Jacinto López ubicada en la ciudad de Jinotega Nicaragua evalúe la Efectividad del Sistema de Control Interno en las áreas de Administración y Contabilidad.

La empresa Agrícola Jacinto López aplica una serie de controles, pero de manera empírica, poseen información incompleta para toma de decisiones y esto crea inseguridad y poca razonabilidad en las cifras reflejadas en los estados financieros, por lo que aumentan riesgo en la confiabilidad de la información, lo cual disminuye la posibilidad de dar respuesta a los objetivos de la Entidad.

Teniendo como objetivo general Evaluar la Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de Administración y Contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López S.A. del municipio de Jinotega y llegando a la conclusión, que los informes son entregados de forma verbal, la falta de segregación de funciones , la falta de control de jornada de cada trabajador y que las responsabilidades son centralizadas y en la cual la entidad no tienes visibilidad de los objetivos y metas.

RAMOS (2015) tiene como tesis titulada “DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA AB OPTICAL DE LA CIUDAD DE LOJA”, ciudad de ecuador. El presente trabajo tiene como objetivo “Diseñar un Sistema de

Control Interno en la empresa AB OPTICAL de la ciudad de Loja”, lo cual se convierte en una herramienta indispensable para la empresa, donde su contenido comprende procedimientos de control como medida que coadyuve a precautelar posibles debilidades e irregularidades en el manejo de estos, por tanto; la contribución en el desarrollo es importante, ya que al tener un sistema adecuado y concebido técnicamente, podrá salvaguardar los recursos humanos materiales y financieros como la toma de decisiones y el correcto manejo de sus fondos. Llegó a las siguientes conclusiones: La empresa AB Optical no cuenta con un Sistema de Control Interno que permita tener un adecuado control de las actividades que realiza diariamente. La aplicación de los procedimientos efectuados en la presente tesis es de gran importancia en el correcto y eficaz desarrollo de la empresa, ya que son un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre las políticas, funciones y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una empresa.

Desde su creación no se ha practicado un análisis de la situación interna y externa con el fin de establecer puntos débiles de la óptica, que ameriten algún tipo de solución, para mejorar la calidad en la comercialización de productos de salud visual acompañado de asesoría de profesionales para lo que fue creada y que constan en la misión y visión de la empresa.

MELOS DE LOS RÍOS & URIBE (2017) en su tesis titulada “PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA EMPRESA SAJOMA S.A.S.”

De acuerdo a la necesidad que presenta la empresa SAJOMA S.A.S.” llevada a cabo en la ciudad de Santiago de Cali, el presente trabajo propuso procedimientos de control interno para el proceso contable con el fin de mejorar su nivel de competitividad y asegurar la calidad de la información financiera, identificación de eventos negativos, controles y actividades que ejecuta en cada proceso que lleva a cabo la organización; documentando los lineamientos y directrices a llevar a cabo para la correcta recolección y registro de la información contable.

CATUCHE & BENAVIDES (2017) en su tesis titulada “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COMPAÑÍA LOGÍSTICA INTERNACIONAL SAS”. Dedicada al servicio de transporte de mercancía terrestre en Colombia, para llevarse a cabo, se realiza el estudio de los procedimientos, formatos u otros documentos internos de la empresa y los rubros más significativos de esta, para así identificar las posibles amenazas y/o riesgos y dar inicio a la caracterización de este Sistema de Control por medio del informe COSO.

Es una compañía que cuenta con un área de Gestión de Calidad que se encarga del control de los procesos de la misma, pero se detectó que como esta es una organización de tipo familiar presenta diversas falencias y riesgos, debido a que los controles no son los

adecuados o son saltados, así mismo existe en los procesos una asignación o distribución inadecuada de actividades, sin tener en algunas áreas personal fijo en el desempeño de una tarea y/o proceso definido.

Revisando el direccionamiento estratégico esta tiene una falencia con respecto al cobro de cartera, se encontró que no tiene buena rotación, siendo esta mayor a 50 días para principales clientes y más de 121 días para clientes diversos, perjudicando la liquidez de la organización.

2.1.2. Nacionales

Se entiende por antecedentes nacionales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, sobre temas relacionados a nuestra variable de estudio.

ALEGRÍA (2018) en su tesis titulada “CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA ELECTRO TOCACHE S.A, 2018”. El presente estudio permitió detectar los problemas lógico de control, para que la indagación pretenda fijar cuales son las dificultades en el área de logística en la Empresa Electro Tocache S.A. Para determinar el problema de la investigación se planteó el siguiente enunciado ¿En qué Medida el Control Interno Influye en el Área de Logística de la Empresa Electro Tocache S.A.?, para dar respuesta al enunciado del problema se tomó en cuenta el siguiente objetivos general:

Determinar en qué medida el control interno influye en el área de logística de la Empresa Electro Tocache S.A. – 2018, y para conseguir el objetivo general se planteó los siguiente objetivos específicos: Determinar en qué medida el control interno influye en la planificación del área de logística de la Empresa Electro Tocache S.A.

Finalmente tuvo como conclusión: La planificación existente es positivamente alta entre el control interno en el área de logística. Esto quiere decir, que existe una buena planificación para el cumplimiento de las metas trazadas por la empresa, La incidencia existente es positiva alta entre el Control Interno en la Organización del Área de Logística, es decir, a través de la buena organización los requerimientos están siendo formulados en forma correcta para una buena adquisición de bienes y/o servicio, permitiendo a la empresa controlar los riesgos operativos en los diferentes métodos de contratación, control de bienes e información confiable, estos resultados nos muestra que si existe influencia entre estas dos variables de estudio.

QUIROGA (2018) su tesis titulada “CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA LOGÍSTICA DE LA EMPRESA SERVICIOS METAL MECÁNICA HNOS. BENITES S.R.L DEL DISTRITO DE EL ALTO”. La presente tesis trata acerca de la gestión de calidad y logística de la empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites, la cual surge de la necesidad de los dueños de la empresa en ofrecer un servicio de mejor calidad a

todos sus clientes, con lo que la harían no solo mejorar en los procesos que tiene, sino también ser pionera en el mercado que es tan competitivo. Teniendo en cuenta el objetivo general: Determinar las características de la Gestión de Calidad y la Logística de la empresa. Planteando los siguientes objetivos Específicos: Determinar los elementos del proceso administrativo, Identificar los principios de la gestión de calidad según las normas ISO 9000 tomando en cuenta como conclusión que se determinó que los trabajadores están de acuerdo con la planeación en la aplicación del FODA, los planes de acción y las políticas de calidad que emplea en la empresa, aplicar las buenas prácticas de la logística se determina de acuerdo por parte de los trabajadores que la empresa cuenta con un 112 sistema logístico eficiente, realizando sus actividades a tiempo en plazos establecidos, permitiendo que se cumplan sus objetivos.

AVALOS (2017) en su tesis titulada “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA LOGISTICA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA “PROALIMENTOS LIBER SAS”. Planteó el siguiente objetivo general: Determinar y describir las características del control interno en la logística de las empresas de servicios del Perú y de la empresa Proalimentos Líber SAS de Lima, 2016. Asimismo, para poder conseguir el objetivo general, planeo los siguientes objetivos

específicos: 1. Describir las características del control interno en la logística de las empresas de servicios del Perú, 2016.

2. Describir las características del control interno en la logística de la empresa Proalimentos Líber SAS de Lima, 2016.

3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno en la logística de las empresas de servicios del Perú y de la empresa Proalimentos Líber SAS, 2016. Llegando a la conclusión: que es necesario para las empresas las políticas y procedimientos de un control interno tanto en la logística como gerencial y administrativa, porque esto hará que mejoren en sus funciones y sean competentes. Un control interno en la logística empresarial, conlleva a la planificación, gestión y distribución de los recursos que posee cada la empresa.

SANTILLAN (2017) su tesis titulada “EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL AREA DE LOGÍSTICA DE LA UNIDAD EJECUTORA N° 312 DEL INSTITUTO SUPERIOR DE MÚSICA PÚBLICO “DANIEL ALOMIA ROBLES” HUÁNUCO – 2017”. Tuvo como objetivo general, determinar en qué medida el sistema de control interno incide en el área de logística de la Unidad Ejecutora N° 312 del Instituto Superior De Música Publico Daniel Alomia Robles. Justificando en lo referente al desarrollo del presente trabajo se tomó en cuenta la importancia que tiene el sistema de control interno en la verificación de los resultados de gestión en el aspecto administrativo, financiero y contable con el objeto de comprobar que las acciones que se

realizan se ajusten a los planes aprobados en la ley y en la normatividad vigente.

Es así que esta gestión ha hecho que se efectivice el planeamiento de la gestión y el tratamiento de los recursos para contratar a los especialistas en las diversas áreas como son: Planeamiento y Presupuesto, Contabilidad, Logística, tesorería, planillas, cajero, sistemas e informática, advirtiendo que el área de control interno no ha sido considerada por desconocimiento y carencia de cultura organizacional.

LOZANO & TENORIO (2016) en su tesis titulada “PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA CORPORACIÓN SELVA VERDE S.A.C. AÑO 2016”. Realizado en Tarapoto, La empresa Selva Verde S.A.C se dedica al rubro de la construcción y estudio de suelos, mediante los organismos descentralizados presenta diversas deficiencias en el control de sus actividades. Dentro de los problemas principales, está la inexistencia de áreas o departamentos de gestión importantes en toda compañía; como son el área de Recursos Humanos, área de Logística y el área Finanzas. Esta falta de organización por áreas trae consigo otros problemas, por ejemplo; área importante que es el de logística, su inexistencia trae consigo que los materiales comprados o empleados no son conocidos con exactitud; por ende, los gastos que estos traen no se conocen o no se distribuyen de manera adecuada; es decir, no existe un seguimiento de los productos utilizados o por utilizar, los

riesgos no se pueden evaluar con exactitud y mucho menos analizarlos o realizar cambios para poder controlarlos; por lo tanto, se hace difícil la toma de decisiones.

Se propuso un sistema de control interno en el área de logística de la Empresa Selva Verde S.A.C. basado en el Modelo MICIL, con la finalidad de disminuir la probabilidad de riesgo de fraude, pérdida de maquinarias o equipos, desconfianza en su información desarrollada. Finalmente, todo el proceso de evaluación del sistema de control interno en el área de logística de la empresa selva verde S.A.C. mostró como resultado que tiene un débil control de sus operaciones como compra, cotizaciones, traslado de insumos y materiales, elección de proveedores, establecimiento del perfil de personal. La identificación de estas debilidades permitió proponer acciones correctivas para las diferentes operaciones del área, con el propósito de mejorar la calidad del control interno y aumentar la confiabilidad de la información obtenida.

2.1.3. Regional

Se entiende por antecedentes regional a todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad de Lima.

SILVA (2017) en su tesis “CONTROL INTERNO Y PROCESOS LOGÍSTICOS EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA OFICINA DE ABASTECIMIENTO Y PATRIMONIO DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO – 2015”. Se

analizó en que no existían instrumentos de investigación acordes a los propósitos de estudio, es por ello que se tuvo la necesidad de crear encuestas que permitan recoger información de ambas variables de estudio a partir de la percepción de los trabajadores, cuestionarios ajustados al marco normativo vigente con las respectivas validez y confiabilidad. Cabe mencionar que estos materiales pueden ser utilizados por otros investigadores interesados en la misma temática.

Permitiendo llegar a la conclusión donde demuestra que existe una relación directa y significativa entre el control interno y el proceso logístico de la Oficina de Abastecimiento del Ministerio de Agricultura y Riego 2015.

Se sugiriendo que el director administrativo de la Oficina de Abastecimiento, brinde mayor difusión de las normas, para reforzar los procedimientos de un buen Control Interno en Abastecimientos y recomendando la inducción a otras áreas de estas normas básicas de control, lo que se hace indispensable realizar programas de inducción, así como talleres de capacitación, para mejorar la transparencia en la gestión.

2.1.4. Local

En esta indagación se entiende por antecedentes locales a todo dicho trabajo de investigación, hecho por algún investigador, en cualquier parte de nuestra localidad Región de Lima sobre la variable de investigación.

CERVANTES (2017) en su tesis titulada **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS DEL SECTOR SERVICIOS Y SANEAMIENTO DEL PERÚ: CASO EMPRESA PÚBLICA DE DERECHO PRIVADO “EMAPA CAÑETE S.A.” DE CAÑETE, 2015.** El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú y de la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.” de Cañete, 2015. La investigación fue de diseño no experimental – bibliográfico – documental y de caso consiguiendo los resultados siguientes: con lo relacionado a la características del control interno de las empresas públicas de todo el Perú, se detectó que el control interno es una instrumento que sirve como modelo para la implementación del control, mejora los procedimientos y tiene como propósito medir el grado de eficacia y eficiencia para lograr los objetivos pronosticados y cautelar correctamente la utilización de los recursos según a las normas del sistema nacional de control que emplea la entidad, pero no todas las empresas aplican dicha guía, he ahí el interés de estudio. la investigación presente se justifica ya que permitirá llenar el vacío del conocimiento; lo cual quiere decir que, permitirá: describir las características del control interno en la gestión administrativa de las empresas servicios y saneamiento del Perú y de la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.” de cañete, 2015; dada la necesidad de obtener través de la

aplicación de mecanismos de control interno se cumpla con la normativa vigente y obtener resultados satisfactorios en la gestión administrativa de la empresa. dado que el control interno tiene por intención detectar 15 días en plazos deseados de todas las desviaciones que pudiera tener respecto al objetivo, fomentar la eficiencia, eficacia y economía de los recursos y contrae los riesgo de pérdida de valores de activos, garantizando la fiabilidad de los recursos y cumpliendo con las normas y leyes vigentes legalmente; asimismo, la aplicación del control interno, no interfiere en el ejercicio de las funciones y/o actividades de las dependencias de la entidad, sucesivamente orienta su función a analizar el cumplimiento de metas, objetivos, misión y visión, así como informar o recomendar al establecimiento de normas que puedan mejorar el control de las empresas públicas de servicios y saneamiento del Perú.

GUTIÉRREZ (2017) en su tesis titulada “CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE TESORERIA DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA “COMISION DE REGANTE CANAL MARIA ANGOLA” CAÑETE, 2017” En el caso de la empresa, en el área de tesorería se desarrollan diversas actividades entre ellas tenemos las cobranzas, pagos a proveedores, pago de sueldos y honorarios, cumplimiento de las obligaciones bancarias, realizar los giros y entrega de cheques, verificando la identidad del receptor, como beneficiario del cobro o como representante legal. ¿Describir las

características del control interno en el área de tesorería de las empresas de servicios del Perú: ¿Caso Empresa “Comisión de Regantes Canal de Regante María Angola” – Cañete, 2017? Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente Objetivo General: Determinar y Describir las características del control interno en el área de tesorería de las empresas de servicios del Perú y de la empresa “Comisión de Regantes Canal María Angola”- Cañete, 2017. Teniendo como conclusión De acuerdo a la revisión literaria hechas en lo nacional, regional y local revisadas se concluye que para el correcto funcionamiento de las características del control interno en la gestión de las empresas del sector servicios en el Perú son las siguientes : El Control Interno es un instrumento o herramienta de una entidad que sirve para salvaguardar los activos y bienes de la entidad y fomentar el acatamiento de sus funciones y de promover así la eficacia y operatividad de la empresa garantizando un buen trabajo del desarrollo organizacional de una empresa pública o privada. Dando a recomendar, establecer y elaborar una estructura de lineamientos de niveles de responsabilidad y procedimientos de la parte administrativa en general de la entidad y a su vez hacer una reorganización de acuerdo a su realidad que tiene la empresa del Manual Organización y Funciones.

2.2. Bases teóricas de la Investigación

2.2.1 Teorías del Control Interno

Según, **Mantilla (2018)** el control interno principalmente desde una perspectiva de procesos. Analiza la cadena de valor que le es inherente y sus componentes centrales: diseño, implementación, evaluación, valoración, auditoría, y supervisión.

Sin embargo, para **Meléndez (2015)** el control interno, por muy óptima que sea, puede garantizar por sí misma, una gestión eficiente y registros de información financiera integra, exacta y confiable, ni puede estar libre de errores, irregularidades o fraudes, especialmente, cuando aquellas tareas competen a cargos de confianza. Por ello mantener una estructura de control interno que elimine cualquier riesgo, puede resultar un objetivo imposible y más costoso que los beneficios que se considere obtener de su implementación.

Por otra parte, **Cook & Winkle (2016)** definen el control interno como un sistema interior de una compañía que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados para proteger los activos, obtener la exactitud y confiabilidad de la contabilidad y otros datos operativos, promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la compañía.

2.2.2. El Informe COSO

Según el informe COSO, el control interno está constituido por cinco componentes correlacionados y dinámicos entre sí. Estos se derivan forman de curso y manejo de riesgos que se integran con los procesos de administración.

Para, **Romero (2012)** de acuerdo al informe COSO, el control interno es realizado por la dirección o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo y/o gerencial y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable de conseguir logros.

Por otro lado, **Salvador (2016)** el informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control, el cual está hecho para determinar los sucesos que potencialmente puedan alterar a la entidad y para puedan regir el peligro, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos de la empresa.

2.2.3. Componentes del Control Interno

Los componentes del control interno son el cuerpo del sistema y existen por las funciones que desarrollan cada uno de ellos. Proporcionan un rango de seguridad comprensible en cuanto a la obtención de dichos objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Informe financiero fiable
- Aplicación de las leyes y normas

Sus cinco componentes son nuevos elementos que se aportan al sistema, se integran entre sí y se implementan de forma interrelacionada, influenciados por el estilo de dirección. Sirven para determinar si el sistema es eficaz. Marcan una diferencia con el enfoque tradicional de control interno dirigido al área financiera. Dichos componentes se enmarcan en el sistema de gestión. Permiten prever los riesgos y tomar las medidas pertinentes para minimizar o eliminar su impacto en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Según **Pérez (2018)** los componentes del control constituyen caminos al logro de los objetivos de la organización, de los resultados planificados y el buen funcionamiento de la misma, coincidiendo con los objetivos esenciales de todo proceso de cambio que están enfocados al funcionamiento y los resultados empresariales.

Para **Gonzales (2014)** La determinación de si un sistema de control interno específico es efectivo, depende de la subjetividad del juicio resultante de la evaluación de si a) los 5 componentes de control interno están Presente y Funcionando y b) los 5 componentes de control interno están operando en conjunto, para proporcionar una «seguridad razonable» de que los objetivos están siendo cumplidos en el nivel de la organización respectivo que se está evaluando.

2.2.4. Ambiente del control interno

Para **Marín (2014)** Es la base de todo sistema de control interno y gestión del riesgo, como así también del resto de los componentes (gestión de riesgos empresariales). determina las pautas de comportamiento en la organización, proporcionando disciplina y estructura. es un conjunto de medios y reglas previamente definidas. influyendo en el nivel de concientización del personal respecto del control. tiene un impacto significativo en el modo en que las estrategias y objetivos son establecidos, las actividades de negocio son estructuradas y los riesgos son identificados, evaluados y gerenciados. las entidades que poseen un ambiente interno fuerte, poseen personal competente, infunden desde los niveles más altos de la organización sentido de integridad y conciencia sobre el riesgo y el control. establecen políticas y procedimientos adecuados, además de un código de conducta escrito, para conseguir los objetivos de la entidad.

2.2.5. Evaluación de Riesgos

Según, **Cartaya (2014)** las entidades hacen fuente a unas series de diferentes riesgos. El riesgo es la probabilidad de que una o varias amenazas se conviertan en un desastre, la vulnerabilidad a las amenazas, por separado pueden no representar un peligro, pero si se juntan, se conviertes en un riesgo, ósea en la probabilidad de que ocurra un desastre. El peligro se refiere a la probabilidad de accidente o patología. La evaluación de riesgo supone identificar la probabilidad de que una o varias amenazas se conviertan en

desastre o fracasos, supone evaluar la vulnerabilidad de las amenazas o peligros y predecir los efectos, previo a la evaluación de dichos riesgos es tener establecidos los objetivos dentro de las empresas.

2.2.6. Actividad de Control

Conjunto de estándares de control que al articularse entre sí, garantizan el control de la ejecución de la función, los planes y programas de la institución públicas o privadas, haciendo efectivas las acciones necesarias para el manejo de riesgos y orientado la operación hacia el logro de sus resultados, metas y objetivos operacionales, permite ejercer control sobre toda la operación de la empresa, ocurre en todos los procesos, interviene en todas las funciones y compromete todo los niveles de responsabilidad.

Las actividades de control, integran los alineamientos estratégicos con las directrices y guía de acción que deben cumplirse en la operación de la institución, define los procedimientos que permiten hacer efectivas las acciones, actividades y tareas, controla en tiempo real el cumplimiento de metas y la obtención de resultados, diseñando los mecanismos que permiten la evaluación permanente del cumplimiento en la institución, documentara la forma de desarrollar las diferentes actividades y atareas de la entidad,

procurando con ello un lenguaje común y una mejor coordinación de labores entre los funcionarios.

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades en las actividades de control, debido a esto es necesario que todo el personal dentro de la organización conozca cuáles son las tareas de control que debe ejecutar. Para esto se debe explicitar cuáles son las funciones de control que le corresponden a cada individuo.

2.2.7. Información y Comunicación

Según, **Fierro y Sotomayor (2013)** La información y la comunicación es un pilar fundamental en todos los niveles jerárquicos en las entidades, estos medios nos ayudan a identificar, capturar y distribuir los problemas o responsabilidades de una manera más acertada y veraz para evaluarlos y darles respuestas inmediatas, de manera interna y externa a la entidad ayuda a los niveles superiores a tener una visión mucho más extendida de lo que acontece en el interior o el exterior de la entidad, esta debe ser continua y actualizada cada día, de esta manera se conocerá de cerca a los clientes, proveedores y accionistas. La información que se receipta debe estar basada a los objetivos de la entidad y así identificar los niveles de responsabilidad relativos a los cargos ocupacionales de los miembros de la entidad, para que los datos sean receiptados por los sistemas de información, y estos transformen aquellos datos en información útil y que pueda fluir a través de los canales de comunicación desde arriba hacia abajo y

de abajo hacia arriba, es decir, desde los niveles directivos hacia los empleados, proveedores ,clientes y viceversa.

2.2.8. Supervisión y Monitoreo

Según, informe COSO los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique la vigencia del sistema de control interno a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante acciones de supervisión continua, apreciaciones periódicas o una unión de ambas cosas, evaluación del control interno. La eficacia del sistema de control interno de toda Organización, debe ser periódicamente evaluada por la Dirección y los mandos medios. Los resultados de la evaluación deben ser comunicados a aquel ante quién se es responsable. El sistema de control interno es evaluado periódicamente por la Dirección y los mandos medios a los efectos de para corroborar su vigencia. Existen herramientas definidas de autoevaluación que permiten evaluar el sistema de control interno implementado.

2.2.9. Logística

El término "**logística**" ha sido tomado del ámbito militar para ser utilizado en el mundo empresarial como el término que, en un sentido general, se refiere:

1) Al posible flujo de los recursos que una empresa va a necesitar para la realización de sus actividades;

2) Al conjunto de operaciones y tareas relacionadas con el envío de productos terminados al punto de consumo o de uso.

Por tanto, no es una exageración el decir que el éxito final de un proyecto depende en una buena parte, de la logística.

la logística es operar, controlar y detectar oportunidades de mejora del proceso de flujo de materiales (insumos, productos), servicios, información y dinero, es la función que normalmente opera como nexo entre fuentes de aprovisionamiento y suministro y el cliente final o la distribución.

Su objetivo es satisfacer permanentemente la demanda en cuanto a cantidad, oportunidad y calidad de menor costo posible para la empresa.

Desde el punto de vista de la organización, las tareas de logística pueden considerarse de dos maneras; como simple medio para colocar los productos en el mercado o como sector de la empresa que, diseñado y administrado correctamente, aporta ventajas competitivas clave.

Para, **Thompson (2007)** "La **logística** es una función operativa que comprende todas las actividades y procesos necesarios para la administración estratégica del flujo y almacenamiento de materias primas y componentes, existencias en proceso y productos terminados; de tal manera, que éstos estén en la cantidad adecuada, en el lugar correcto y en el momento apropiado".

2.2.10. Funciones de la Logística

El objetivo de la logística empresarial es situar los productos determinados en el lugar propicio, en el momento adecuado y cumpliendo las condiciones deseadas para generar la máxima rentabilidad y satisfacer la demanda de la manera más cómoda, garantizando la mayor calidad al menor coste posible. Para ello, se tiene en cuenta la gestión de recursos, tanto humanos como financieros, y de los medios necesarios para llegar a alcanzar el objetivo propuesto.

Esta garantía, ofrece una importante ventaja competitiva a la empresa, ya que cumple con los requisitos expuestos por los clientes, además, lograrlo al menor coste posible genera un margen de beneficio mayor para la empresa. Asimismo, aparte de ofrecer el servicio de manera eficaz, es necesario tener en cuenta otros factores.

Es importante cumplir con los requisitos de seguridad establecidos para evitar sanciones y posibles accidentes laborales, y también llegar a las preocupaciones de la actualidad, siendo respetuosos con el medio ambiente y dando importancia a la responsabilidad social corporativa, que, además, mejorará notablemente la imagen de la compañía tanto a nivel interno como externo. Teniendo en cuenta todos estos parámetros se puede explicar la importancia de la estrategia en cuanto a la función logística, ya que de ella depende gran parte del éxito del funcionamiento, coordinación e imagen de la empresa.

2.2.11. Descripción de las Actividades de la Logística Empresarial

Dentro de las empresas se centran en tres áreas:

- Proceso de aprovisionamiento
- Proceso de producción
- Procedimiento de distribución

Las técnicas logísticas utilizadas en el proceso de aprovisionamiento y en el proceso de distribución son similares, por ello la logística empresarial pretende integrarlas a dar a sí un salto de flexibilidad y rapidez de respuesta a las demandas de mercado

2.2.12. Logística de producción

La capacidad de la producción es la actividad que puede alcanzar una empresa que se dedica a la fabricación de productos, bienes o servicios. Las empresas son los agentes económicos que transforman los factores de producción en bienes y servicios, para ello se llevan a cabo varias actividades y técnicas específicas, en las que la logística siempre estará presente.

Cuando hablamos de logística de producción estamos hablando de una serie de pasos, que comienzan cuando el productor o fabricante de una cosa, compra los elementos necesarios para que el producto que fabrica llegue a buen término, además normalmente esas materias primas se acopian en los grandes establecimientos que tienen destinados para tal fin, y luego en las líneas de producción que dependen del producto que estemos hablando que son las encargadas del producto final. Y luego la logística de producción

será la encargada o su departamento de llevar esos productos finales.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Definiciones del Control Interno

Según, **Mendivil (2012)** Afirma que el control interno es la actividad por la cual se verifica la corrección de diferentes áreas, es la revisión misma de los registros y fuentes para determinar la razonabilidad de los objetivos.

Para, **Anzil (2019)** Control interno es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz. El control permite tomar acciones correctivas cuando sea necesario.

Por otro lado, **Terry (2012)** Es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, evaluando si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.

Y, **Baquero (2013)** Afirma que el control interno ha existido siempre. Desde que se crearon las primeras organizaciones existe la necesidad de establecer controles sobre las personas que en ellas participan y sobre sus operaciones. El control interno es un plan organizacional, métodos y procedimiento que afirmen que los activos están correspondientemente protegidos.

2.3.2. Control Interno Según MEF

El Sistema de Control Interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizados y establecidos en cada entidad del Estado; cuya estructura, componentes, elementos y objetivos se regulan por la Ley N° 28716 y la normativa técnica que emite la Contraloría sobre la materia.

2.3.3. Importancia del Control Interno

Para, **Servín (2019)** Desarrollar un Control Interno adecuado a cada tipo de organización nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad.

Y según, **Valda (2013)** La importancia del control por medio de la cual se evalúa el rendimiento es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas. El control es una función, es decir es una labor gerencial básica, que puede ser considerada como una de las más importantes para una óptima labor.

2.3.4. Autoevaluación del Control Interno

Según, **Fonseca (2008)** menciona que la autoevaluación constituye una herramienta diseñada como parte del sistema de control interno. Se define como el conjunto de elementos de control que actúan coordinadamente permitiendo en cada área o nivel organizacional medir la eficacia y calidad de los controles en los procesos, productos y resultados de su gestión. En la actualidad existen diferentes métodos a emplear a la hora de aplicar el control interno; éstos van desde el más mecánico e impersonal. Encuesta o Cuestionario hasta el más conductual, caracterizado por la presencia de un estrecho contacto humano, Talleres Interactivos.

2.3.5. Responsabilidad del Control Interno

Según, **Camacho (2017)** señala que la responsabilidad dentro del sistema del control interno es netamente de todos los integrantes de la organización pública o privada.

2.3.6. Control Estratégico

según, **Ramon (2017)** La acelerada evolución tecnológica, la globalización de los mercados hacen que los parámetros de medición de la eficiencia sean cambiantes y no estables por largos periodos de tiempo. En ese sentido las exigencias actuales de un

mercado de “demanda” obligan a una constante búsqueda y sostenimiento de calidad y personalización de los productos.

2.3.7. Control táctico

Según, **Ramos (2017)** es esta fase es donde la dirección puede contribuir con mayor éxito al logro de la efectividad global de la organización. La alta dirección controla el cumplimiento de lo previsto a partir del flujo de comunicaciones descendentes y ascendentes que se generan.

2.3.8. Propósito del Control Interno

Carreto (2007) El propósito y la naturaleza del control es fundamentalmente garantizar que los planes tengan éxito al detectar desviaciones de los mismos al ofrecer una base para adoptar acciones, a fin de corregir desviaciones indeseadas reales o potenciales. La función de control le proporciona al gerente medios adecuados para checar que los planes trazados se implanten en forma correcta.

2.3.9. Definición de Logística

Para, **Hair (2011)** “Es el Proceso de gestionar estratégicamente el movimiento y almacenamiento de materias primas, partes y productos terminados desde los proveedores a través de la empresa, hasta el usuario o consumidor final”.

2.3.10. Función de la Logística

Según, **Severa (2010)** “La función logística, se procede a continuación a revisar la literatura con el objetivo de delimitar su contenido, a partir de una descripción de su naturaleza y alcance.

2.3.11. Propósito de la Logística

Según, **Herrera (2015)** logística es un proyecto tan importante que las empresas han creado áreas para su procesamiento, se ha desarrollado a través del tiempo hasta llegar a ser un aspecto básico en muchas empresas. Anteriormente el tema de logística era solamente tratado como, tener producto necesario, en el sitio adecuado, en el tiempo oportuno, al menor costo posible, actualmente estas actividades figuradamente sencillas han sido rediseñadas y ahora son todo un proceso.

2.3.12. Objetivo de la Logística

Como objetivo principal, la logística busca satisfacer de demanda de las mejores condiciones de servicios, calidad y coste. Garantizar, por un lado, la calidad del producto y/o servicio, lo que aportará una ventaja competitiva y la reducción de costes, que permitirá aumentar el beneficio de la empresa. Por ese motivo, la logística se encarga los medios necesarios (locales,

medios de transporte, programas de gestión informática) y movilizar los recursos humanos y financieros más adecuados.

2.3.13. Funciones de la Logística en las Empresas de Servicios

Según, **Gutiérrez (2016)** actualmente, el sector servicio representa más del 72% de la producción internacional. Se asume que la industria de los servicios es aquella que no produce bienes materiales, sino que suministra soluciones con una cobertura muy amplia y variada. Especial categorización merece el tema de los servicios logísticos, que, mediante las operaciones de la distribución física, posibilita la utilización de los bienes materiales mundiales y nacionales, la logística aplicada a los servicios debe partir de los análisis de agregación de valor de cada uno de los pasos que conforman el proceso global.

2.3.14. Definiciones de Empresas

García y Cristóbal (2015) “definen la empresa como una entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados”.

Para, **Sánchez (2019)** Una empresa es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta

unidad productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación.

Por otro lado, **Banda (2016)** Una empresa comprende una organización o institución, creada y formada por una persona o conjunto de personas, que se dedica a una actividad económica concreta para conseguir unos objetivos que luego se conviertan en beneficios. Además, para definir qué es una empresa es preciso hacer mención de los productos, bienes y servicios que esta ofrece a sus clientes y por los cuáles se lucra.

2.3.15. Definición de las Empresas del Sector Servicio

El sector terciario está constituido por todas las actividades económicas cuyo propósito es la producción de los servicios que demanda la población. Por esa razón también se conoce como sector servicios.

Si bien los sectores primario y secundario se dedican a la producción de bienes materiales, la existencia del sector terciario permite clasificar todas las actividades económicas que permiten aumentar el bienestar de los consumidores a través de los servicios, es decir la producción de bienes inmateriales.

2.3.16. Datos generales de la empresa CONIESA E.I.R.L

una empresa CONIESA E.I.R.L con Ruc: 20322446374 especializada en actividad de arquitectura e ingeniería, prestadora de servicios de saneamiento (EPS). Inicio sus actividades en el año 1996, que se encuentra incluida en el Régimen de Apoyo Transitorio y como parte del fortalecimiento y asistencia técnica que realiza la Dirección de Monitoreo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), asigna el Servicio de Catastro Comercial el cual presenta las actividades de levantamiento de información, procesamiento, registro de base de datos a nivel georreferenciado, de los predios designando la localidad/sector comercial/manzana/lote/conexión de agua potable y alcantarillado.

Tiene como Misión: fortalecer las capacidades de los prestadores urbanos de los servicios de saneamiento y promover la integración de los prestadores y sus procesos, para lograr su sostenibilidad.

Política Institucional

En el marco de la Política Nacional de Saneamiento, la cual es de cumplimiento obligatorio para los tres niveles de gobierno y por los prestadores de los servicios de saneamiento, el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento declara **Objetivos Prioritarios (OP):**

OP.01 Promover la calidad y sostenibilidad de los prestadores de los servicios de saneamiento.

OP.02 Promover la integración territorial entre prestadores de servicios de saneamiento y de procesos operacionales, comerciales y administrativos.

Lineamientos generales para el logro de los objetivos prioritarios:

LIN.01 Gestionar eficientemente los sistemas e infraestructura de saneamiento y los recursos de los prestadores de los servicios de saneamiento.

LIN.02 Estandarizar programas, planes, directivas e instrumentos para los prestadores de los servicios de saneamiento.

LIN.03 Incentivar la adopción de prácticas de buen gobierno corporativo por los prestadores de los servicios de saneamiento que garanticen una comunicación efectiva con los usuarios internos, externos y la sociedad.

LIN.04 Fortalecer mecanismos que garanticen la integridad pública y el acceso a la información en los prestadores de los servicios de saneamiento.

III. Metodología

3. 1. Diseño de Investigación

La investigación fue no experimental, descriptivo, documental, bibliográfico y de caso.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

Dado a la investigación no hubo población, la cual será bibliográfica documental.

3.2.2 Muestra

Dado que la investigación fue bibliográfica - documental y de caso, no hubo muestra.

3.3. Definición y Operacionalización de las Variables

Dado que la investigación será bibliográfica - documental y de caso, no se aplicará.

3.4. Técnicas e Instrumentos

3.4.1. Técnicas

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizó la técnica de la revisión bibliografía documental.

3.4.2. Instrumentos

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizó la técnica de la revisión las fichas bibliográficas.

3.5. Plan de Análisis

al aplicar esta información de los resultados se utilizó los siguientes instrumentos: cuestionario de preguntas y los cuadros 1 y 2 de la investigación.

1. Para cumplir con los objetivos específicos 1 se hará una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes los mismo que se presentaron en sus respectivos cuadros.
2. Para cumplir con el objetivo específicos 2 se utilizó el cuestionario en base a preguntas relacionadas con las bases técnicas y antecedentes.
3. Para cumplir con el objetivo específico 3 se hará un cuadro comparativo procurando que esa comparación sea atreves de aspectos comunes al objetivo 1 y 2.

De acuerdo a la naturaleza de la investigación el análisis de los resultados se hará teniendo en cuenta la comparación a los comentarios, análisis o estudios realizados por diversos autores como responsables de la información recolectada

3.6. Matriz de consistencia

Ver anexo N° 1

3.7. Principios Éticos

La presente investigación da por concluida tomando en cuenta las normas ejecutadas por la escuela de pre grado, la estructura aprobada por la universidad y teniendo en cuenta el código de ética, con la finalidad de enunciar alternativas d la mejora del control interno en el área de logística de la empresa CONIESA E.I.R.LTDA.

Con el cual se tomó como base con el código de ética del contador y los principios éticos de objetividad, integridad, independencia, competencia profesional y debido cuidado profesional, confidencialidad, responsabilidad profesional.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno en el área de logística de las empresas del sector servicio del Perú 2018

CUADRO N° 1

DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ 2018.

AUTOR (ES)	RESULTADOS
ALEGRÍA (2018)	Tuvo como conclusión: La planificación existente es positiva alta entre el control interno en el área de logística. Esto quiere decir, que existe una buena planificación para el cumplimiento de las metas trazadas por la empresa, La incidencia existente es positiva alta entre el Control Interno en la Organización del Área de Logística, es decir, a través de la buena organización los requerimientos están siendo formulados en forma correcta para una buena adquisición de bienes y/o servicio, permitiendo a la empresa controlar los riesgos operativos en los diferentes

métodos de contratación, control de bienes e información confiable, estos resultados nos muestra que si existe influencia entre estas dos variables de estudio.

QUIROGA (2018) Concluyo que se determinó que los trabajadores están de acuerdo con la planeación en la aplicación del FODA, los planes de acción y las políticas de calidad que emplea en la empresa, aplicar las buenas prácticas de la logística se determina de acuerdo por parte de los trabajadores que la empresa cuenta con un 112 sistema logístico eficiente, realizando sus actividades a tiempo en plazos establecidos, permitiendo que se cumplan sus objetivos.

AVALOS (2017) llegando a la conclusión: que es necesario para las empresas las políticas y procedimientos de un control interno tanto en la logística como gerencial y administrativa, porque esto hará que mejoren en sus funciones y sean competentes. Un control interno en la logística empresarial, con lleva a la planificación, gestión y distribución de los recursos que posee cada la empresa.

LOZANO & TENORIO (2016) Mostró como resultado que tiene un débil control de sus operaciones como compra, cotizaciones, traslado de insumos y materiales, elección de proveedores, establecimiento del perfil de personal. La identificación de estas debilidades permitió proponer acciones correctivas para las diferentes operaciones del área, con el propósito de mejorar la calidad del control interno y aumentar la confiabilidad de la información obtenida.

SILVA (2017)

Permitiendo llegar a la conclusión donde demuestra que existe una relación directa y significativa entre el control interno y el proceso logístico de la Oficina de Abastecimiento del Ministerio de Agricultura y Riego 2015.

Sugiriendo que el director administrativo de la Oficina de Abastecimiento, brinde mayor difusión de las normas, para reforzar los procedimientos de un buen Control Interno en Abastecimientos y recomendando la inducción a otras áreas de estas normas básicas de control, lo que se hace indispensable realizar programas de inducción, así como talleres de capacitación, para mejorar la transparencia en la gestión.

CERVANTES (2017)

Concluye que la aplicación del control interno, no interfiere en el ejercicio de las funciones y/o actividades de las dependencias de la entidad, sucesivamente orienta su función a analizar el cumplimiento de metas, objetivos, misión y visión, así como informar o recomendar al establecimiento de normas que puedan mejorar el control de las empresas públicas de servicios y saneamiento del Perú.

GUITIERREZ (2017)

Llego a la conclusión que se debe implementar un manual de procedimientos sobre el control interno teniendo como referencia las normas vigentes y lograr una información financiera segura y fiable para el crecimiento diaria de la empresa.

FUENTE: Creación propia

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir las características del control interno en el área de logística de las empresas del sector servicio del Perú: caso CONIESA E.I.R.L Cañete 2018.

CUADRO N° 2

DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA CONIESA E.I.R.L – CAÑETE 2018.

ITEMS	SI	NO
CONTROL INTERNO		
1- ¿La empresa cuenta con un sistema de control?	X	
2- ¿Cree que la empresa cuenta con reglas y procedimientos definidos?		X
3- ¿Cree que la empresa cuenta con mecanismos adecuados por la selección de personal?		X
4- ¿Cree que la empresa brinda un adecuado programa de capacitación hacia el personal?		X
5- ¿cree que la empresa cuenta con los perfiles establecidos que ocupa cada cargo?	X	
6- ¿La empresa practica el componente de la información y comunicación?	X	
LOGISTICA		

7- ¿la empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los roles?		X
8- ¿Los responsables del área de logística tienen conocimiento de los riesgos de las actividades?		
9- ¿La empresa posee estrategias de logística?		X
10- ¿Se ha identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades sobre todo en el área de logística?	X	
11- ¿Cree que el personal conoce las funciones de la logística?	X	
SECTOR SERVICIO		
12- ¿La logística de la empresa se organiza de forma estratégica sistemática y busca expandir sus servicios para satisfacer las necesidades de los clientes?	X	
13- ¿La empresa se organiza de forma estratégica sistemática y busca expandir sus servicios para satisfacer las necesidades de los clientes?	X	
14- ¿El proceso de control permite satisfacer las necesidades del cliente?	X	
15- ¿Los trabajadores encargados en las diferentes áreas realizaran sus actividades a tiempo y en plazo establecido para poder satisfacer al cliente?		X

FUENTE: Creación propia

4.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno en el área de logística de las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa CONIESA E.I.R.L Cañete 2018

CUADRO N° 3
HACER UN ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ Y DE LA EMPRESA CONIESA E.I.R.L CAÑETE 2018

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADO RESPECTO AL OBJETIVO ES PECIFICO 1	RESULTADO RESPECTO AL OBJETIVO ES PECIFICO 2	RESULTADO RESPECTO AL OBJETIVO ES PECIFICO 3
AMBIENTE DE CONTROL	<p>QUIROGA (2018) Y SILVA (2017) Concluyen: que las normas y procedimientos que ejerce el control interno ayuda poder reforzar los procedimientos dentro de las entidades.</p>	<p>La empresa CONIESA E.I.R.L cuenta con un control interno, pero lo cual no establece las normas y procedimientos que ejerce el control interno para un adecuado control en el área de logística. Las capacitaciones al</p>	NO COINCIDE

		<p>personal están descuidadas, y no se cuenta con una supervisión constante en las áreas.</p>	
<p>EVALUACION DE RIESGO</p>	<p>LOZANO & TENORIO (2016) Concluyo: que hay un débil control interno en las operaciones.</p> <p>SILVA (2017) Concluye: que dentro del área de logística no hay un buen servicio. Lo cual se debería reforzar.</p> <p>SANTILLAN (2017) concluyo: que hay carencia en el control interno lo cual no ayuda al logro de los objetivos y el personal no cuenta con la</p>	<p>La empresa CONIESA E.I.R.L no tiene sus objetivos establecidos y no cuenta con un plan estratégico para la identificación de riesgos, tanto como interno y externo.</p>	<p>SI COINCIDE</p>

	verificación y control de las adquisiciones.		
ACTIVIDAD DE CONTROL	<p>CERVANTES (2017). Concluyo: que la empresa cuenta con un manual de procedimientos sobre el control interno fomentando las formas vigentes.</p> <p>ALEGRIA (2018) Señala: que existe una planificación positivamente alta ayudando al cumplimiento y buena organización de las metas trazadas.</p> <p>QUIROGA (2018). Concluye que si se cumple con los objetivos esperados por la organización.</p>	<p>.</p> <p>La empresa CONIESA E.I.R.L no cuenta con reglas y procedimientos definidos dentro de la empresa, ni mecanismo adecuados ni aplica seguimiento para las mejoras de la eficiencia.</p>	NO COINCIDEN

INFORMACION Y CUMINICACION	<p>SILVA (2017) concluyo: que existe una relación directa y significativa entre el control interno y el área de logística.</p> <p>CERVANTES (2017) concluyo: que la funcione esta orientadas al cumplimiento de las metas dando a conocer e informar o recomendar lo establecido por las normas que mejoran el control interno.</p> <p>AVALOS (2017) concluyo: que no cuenta con un adecuado control interno, pero si cuenta con los 5 componentes dentro de la empresa.</p>	<p>La empresa CONIESA E.I.R.L aplica la comunicación, pero no siempre es oportuna ni precisa, no lo aplica de forma directa entre en trabajador y la gerencia, concurriendo que haya datos erróneos para la hora de producción.</p>	SI COINCIDEN
---	---	---	-------------------------

<p style="text-align: center;">SUPERVISION Y MONITOREO</p>	<p>GUTIERREZ (2017) concluyo: que, para el correcto funcionamiento de las características del control interno, viene hacer el instrumento que permite salvaguardar los activos y bienes.</p>	<p>la empresa CONIESA E.I.R.L ha diseñado procedimientos de los roles la supervisión no es constante constante para el cumplimiento de las funciones. Lo cual no detectan debilidades ni deficiencia en el proceso.</p>	<p style="text-align: center;">SI COINCIDEN</p>
---	---	---	--

FUENTE: Creación propia.

4.2 Análisis de Resultados

4.2.1 Respecto al Objetivos Especifico 1: Describir las características del control interno en el área de logística de las empresas del Servicio del Perú 2018.

De los antecedentes se menciona que **Alegría (2018), Silva (2017), Quiroga (2018), Avalos (2017), Lozano & Tenorio (2016) Gutiérrez (2017)**, establecen que un adecuado control interno ayuda a una buena planificación para el cumplimiento de los objetivos y a solucionar de forma rápida y oportuna los

problemas existentes y riesgos operativos, aplicando las políticas y procedimiento tanto gerencial como administrativo llevando los a mejorar en sus funciones.

Sin embargo, algunas empresas a pesar de contar con un control interno no se aplican de forma oportuna ni adecuada, haciendo caso omiso en su importancia siendo muy necesaria, dejando a lado el canal de comunicación con la gerencia sobre posibles riesgos derivados en el entorno de la entidad. pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Indica también que contar y aplicar un control interno en las operaciones de la entidad mejora y evita datos erróneos en los procedimientos, reduciendo con los riesgos y mejoren en sus funciones y sean competentes.

4.2.2 Respecto al Objetivo Específico 2: Describir las características del control interno en el área de logística de la empresa CONIESA E.I.R.L Cañete 2018.

Respecto al componente ambiente de control

De las 7 preguntas formuladas al gerente de la empresa en estudio las cuales representan el total, la mayoría nos dio como respuesta SI y una minoría NO como respuesta, donde da a reflejar que si cuentan con un control interno peor esto no se refleja en el entorno

de la entidad ya que no implementan los debidos procesos para la mejora de los procedimientos dentro de la empresa en cuestión, se sabe que unos de los componentes mas importante es el ambiente de control, pues según teorías , el componente se califica como fundamento de todo los componentes, lo cual proporciona estructura y ordenamiento a los sistema de la empresa. Si bien en el cuestionario señala que el personal conoce de sus funciones no muchos lo hacen, debido a la hora de las capacitaciones no fueron muy precisas ni concretas para las funciones de sus labores diarias.

Respecto al componente actividad de control

De las 3 preguntas formuladas al gerente de la empresa objeto de estudio las cuales representan el total, se obtuvo un NO como respuesta y una minoría como SI, esta posición no es lago bueno ya que la empresa no toma medidas para poder identificar los riesgos tanto externo como internos, pues se conoce en este componente es un conjunto de estándares de control que al articularse entre sí, garantizan el control de la ejecución de la función, los planes y programas de la institución públicas o privadas, haciendo efectivas las acciones necesarias para el manejo de riesgos y orientado la operación hacia el logro de sus resultados, metas y objetivos. Pero el cual aún le falta plantear habitualmente una evaluación para las mejoras y sean ejecutados posteriormente.

Respecto al componente evaluación de riesgo

De las 5 preguntas planteadas al gerente de la empresa objeto de estudio las cuales representan un total, indica que esta llevando a cabo acciones necesarias para ser identificados y poder valorar los riesgos que afecten los objetivos de la empresa, por lo cual se conoce la evaluación de riesgo radica en los análisis de la identificación de los riesgos relevantes ya que el riesgo es la probabilidad de que una o varias amenazas se conviertan en un desastre, la vulnerabilidad a las amenazas, por separado pueden no representar un peligro, pero si se juntan, se convierten en un riesgo.

Respecto al componente información y comunicación

De las 5 preguntas planteadas al gerente de la empresa objeto de estudio las cuales representan un total, dio como resultado en tres respuestas un SI como respuesta y el resto NO, donde refleja que aun obteniendo que si existe una comunicación e información aun les falta proporcionar métodos para que la información sea más fluida la ayude a interrelacionarse en todos los procesos y áreas existentes, pues la Contraloría G. de la Republica (2014), da a conocer que debe existir una buena efectiva comunicación ya que es un factor determinante en el éxito de una empresa; una buena comunicación es sinónimo de eficiencia, organización y coordinación, mientras que una mala comunicación puede ser motivo de ineficacia, desorden y conflictos internos.

Respecto al componente de supervisión y control

De las 3 preguntas planteadas al gerente de la empresa objeto de estudio las cuales representan un total, dio como resultado de las 3 preguntas planteadas 2 dieron como respuesta SI y el otro NO, da a conocer que, si se realiza una supervisión y monitoreo, pero esto no esta bajo todas las recomendaciones, falta tomar medidas correctivas y establecer la ejecución periódica de las autoevaluaciones del control interno. Ya que permitirá la calidad y eficacia de los funcionamientos permitiendo su retroalimentación para un buen desempeño de la entidad.

4.2.3 Respecto al Objetivo Específico 3: hacer un análisis comparativo de las características del control interno en el área de logística de las empresas del sector servicio y la empresa Coniesa E.I.R.L - cañete 2018.

Respecto al componente de ambiente de control

Según resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), alusivo a al sistema del control interno no coinciden ya que a pesar de contar con un control interno dentro de la empresa no se aplica de manera concreta el manual de las políticas y procedimientos, además al no contar el personal muy bien con sus responsabilidades debido a las capacitaciones de no muy concretas a la hora de realizárselas así no se llevara oportunamente a tomar medidas de acciones correctivas.

Respecto al componente de actividad de control

Según resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), alusivo a que el control interno que existe en cada área de la empresa objeto de estudio. Estos no coinciden, por el cual aún le falta plantear habitualmente una evaluación para las mejoras y sean ejecutados posteriormente, pues la empresa no cuenta con reglas y procedimientos definidos dentro de la empresa, ni mecanismo adecuados para las mejoras de las deficiencias en el área de logística.

Respecto al componente de evaluación de riesgo

Según resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), alusivo a la identificación de riesgo si coinciden, ya que la empresa posee mecanismos estratégicos cuantificando y expresando la eventualidad de que ocurran riesgos para obtener datos errores a la hora de la producción. Por lo cual la empresa no cuenta con objetivos generales planteados, esto hace que conlleve a no identificar los riesgos futuros al que pudiera estar sumergió la empresa. Por lo cual la evaluación de riesgo si influye en los resultados de la empresa.

Respecto al componente de información y comunicación

Según resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), se observa que, si coinciden dando que la empresa hace todo lo posible por proveer una información oportuna, pero esto no basta

para las tomas de decisiones dentro de la misma entidad, ya que no hay una comunicación fluida entre los trabajadores y la gerencia.

Respecto al componente de supervisión y monitoreo

Según resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), en ambos casos sí coinciden para el correcto funcionamiento de las características del control interno, viene hacer el instrumento que permite salvaguardar los activos y bienes. Pero aun así se debe poner en práctica una ejecución periódica supervisión y monitoreo para poder satisfacer con exactitud las necesidades del cliente

.

V. CONCLUSIONES

5.1. Respecto al objetivo específico 1

Se concluye de las revisiones literarias es de mucha importancia como objetivo impulsar avances en la eficiencia y seguridad de las organizaciones, permitiendo reducir errores en el servicio que la empresa brinda ya que las evaluaciones periódicas, responden a la necesidad de identificar las fortalezas y debilidades de la entidad respecto al sistema de control interno, propiciar una mayor eficacia de sus componentes, asignar la responsabilidad sobre el mismo y contribuir con el bienestar y el objetivo proyectados.

5.2. Respecto al objetivo específico 2

Se concluye que cuenta un buen servicio al cliente, pero un le falta implementar con un Manuel de procedimientos, ya que no tiene establecido sus objetivos generales ya que realizan de manera rutinaria sus actividades. No teniendo en cuenta a donde se quiere llegar, por lo que el personal no recibe capacitaciones de mejora en la hora de producción en el área de logística, no planteando evaluaciones constantes y medidas correctivas.

También se dio a conocer que no existe un adecuado canal de comunicación entre los trabajadores y la gerencia. Así mismo a la empresa le falta contar con un personal capacitado en desplegar un buen control al momento de evaluar y capacitar en el área de logística.

5.3. Respecto al objetivo específico 3

De la revisión literaria pertinente y los resultados hallados en el presente trabajo de investigación, se pudo apreciar que las empresas en nivel nacional y la empresa en estudio cuenta con un control interno, pero no implementado ni adecuado, lo que origina que no se preparan o detecten para obtener los objetivos propuestos mediante progreso de los cinco componentes del control interno, haciendo que la empresa pueda tener conocimiento de los riesgos y errores que se presentan o puedan presentarse en las actividades diarias. Lo cual no puedan solucionar en forma rápida y oportuna, basándose que lo que maneja se debe brindar un buen servicio y de alta calidad.

VI. RECOMENDACIONES

Recomendación respecto al objetivo 1:

Se recomienda al jefe inmediato la implementación pertinente para efecto se cumplan con la buena planificación y encarar los problemas, se recomienda el modelo de control interno que tenga en cuenta la doctrina del informe COSO, esto hará mejorar los niveles de la producción y será el verdadero facilitador de la gestión empresarial.

Recomendación respecto al objetivo 2:

Se recomienda un proceso de sensibilización y formar una cultura de prevención ya que la alta dirección en primera fila debe estar convencida de la importancia que ejerce el control interno y que se debe regir en la empresa, así minimizando los riesgos posibles lo cual es importante resaltar y comunicar las acciones y que se actúen de forma inmediata al resto de trabajadores generando un impacto positivo.

Recomendación respecto al objetivo 3:

Los autores nacionales, regionales y locales sean limitado a describir las características de la variable con la otra, mas no han dado a conocer estadísticamente dicha opinión determinan que el control interno ejerce un papel muy importante en todas las empresas, ya que con este sistema nos accede evaluar los riesgos y

poner en marcha las actividades capaces para un buen manejo de la empresa.

Se recomienda dar a comprender a todo trabajador para que se involucren con sus puestos de trabajo a beneficio empresarial como para la entidad, así mismo implementar más adecuado un control en el área de logística y una personal adecuadamente capacitada para cualquier problema que se presente y se pueda reducir los datos erróneos y mejora en todo sentido de la empresa.

VII. ASPECTO COMPLEMENTARIOS

7.1. Referencias Bibliográficas

Alegría. R. (2018) en su tesis titulada “*Control Interno en el área de logística de la empresa Electro Tocache S.A, 2018*”.

Recuperado de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6259/CONTROL_LOGISTICA_ALEGRIA_MURRIETA_ROBERTO_CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arceda. S. (2015) En su tesis titulada “*Efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la empresa agrícola Jacinto López S.A. del Municipio de Jinotega durante el año 2014.*” realizado en la Ciudad de Matagalpa- Nicaragua, disponible en:

<http://repositorio.unan.edu.ni/1762/1/5320.pdf>

Avalos. M. (2017) En su tesis titulada “*Caracterización del control interno en la logística de las empresas de servicios del Perú: caso*

empresa “Proalimentos Liber SAS”. Disponible en:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1872/CONTROL_INTERNO_LOGISTICA_AVALOS_LOPEZ_MANUEL_LEONARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Banda. J. (2016) Recuperado de:

<https://www.economiasimple.net/glosario/empresa>

Camacho (2017) *Responsabilidad del Control Interno*

Carreto. J. (2017) *Propósito del control interno* recuperado de:

<http://uproadmon.blogspot.com/2007/03/el-control.html>

Cartaya. P. (2014) Evaluación de Riesgo recuperado en:

<https://www.economiasimple.net/glosarioEVALUACION/empresa>

Catuche. D. & Benavides. S. (2017) En su tesis titulada “*Diseño de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional SAS*”. Recuperado en:

http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8622/Dise%C3%B1o_sistema_control_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cervantes. R. (2017) En su tesis titulada “*caracterización del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú: caso empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.” de Cañete, 2015*”. Disponible en:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2017/CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_PUBLICAS_CERVA

[NTES GONZALES RICHARD DAVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8344/CARACTERIZACION_CONTROL_INTERNO_TESORERIA_DE_EMPRESAS_GUTIERREZ_CABELLO_INGRID_LILYBETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García. M y Cristóbal. F. (2015) *Definición de las Empresas*, disponible recuperado de: http://arjuss.blogspot.com/2012/07/definicion_empresas.html

Gutiérrez. R. (2016) *Funciones de la logística en las empresas de servicio*, recuperado de: <https://revistadelogistica.com/servicios/la-gestion-logistica-en-las-empresas-de-servicios/>

Gutiérrez. I. (2017) En su tesis titulada “*Caracterización del control interno en el área de tesorería de las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “comisión de regante canal María Angola” Cañete, 2017*”. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8344/CARACTERIZACION_CONTROL_INTERNO_TESORERIA_DE_EMPRESAS_GUTIERREZ_CABELLO_INGRID_LILYBETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hair. S. (2011) *Definición de la logística*, disponible de: <http://arjuss.blogspot.com/2012/07/definicion-de-logistica.html>

Herrera. J. (2015) *Propósito de la logística*

Lozano. G.& tenorio. J. (2016) En su tesis titulada “*Propuesta de sistema de control interno en el área de logística de la empresa Corporación Selva Verde S.A.C. año 2016*”. realizado en Tarapoto”. Recuperado de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/868/Gers>

[on tesis bachiller 2017.pdf.txt;jsessionid=332F9BA90E79A90B5036A9A3D1006D7C?sequence=1](https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf.txt;jsessionid=332F9BA90E79A90B5036A9A3D1006D7C?sequence=1)

Mantilla. S. (2018) *El control interno principalmente desde una perspectiva de procesos.* Disponible de: [https://www.ecoediciones.com/wp-](https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf)

[content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf](https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf)

Marín. C. (2014) *Ambiente de Control Interno,* Disponible de: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf.

Melos de los ríos. P. y Uribe. M. (2017) En su tesis titulada “*Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S.*” de acuerdo a la necesidad que presenta la empresa SAJOMA S.A.S.” llevada a cabo en la ciudad de Santiago de Cali”. Recuperado de: http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de_procedimientos_control_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez. P. (2018) *Componentes del control interno recuperado de:* https://degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno/

Quiroga. R. (2018) Su tesis titulada “*Características de la gestión de calidad y la logística de la empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L del distrito de el Alto*”. Recuperado en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10>

Ramon. V. (2017) *Control estratégico*, disponible en:
http://brd.unid.edu.mx/recursos/Tecnicas_de_planeacion_y_control/PC05/Para_ampliar_el_tema/ELCONTROL.pdf

Ramos (2015) En su tesis titulada “*Diseño del sistema de control interno en la empresa AB Optical de la Ciudad de Loja*”, Ciudad de Ecuador- 2017”. Disponible de:
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10494/1/TESIS%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>

Romero. M. (2012) *Informe COSO del Control Interno*

Santillán (2017) Su tesis titulada “*El sistema de control interno del área de logística de la unidad ejecutora N° 312 del instituto superior de música público “Daniel Alomía Robles” Huánuco – 2017*”. Disponible en:
<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/461>

Severa. M. (2010) *Funciones de la Logística*, disponible en: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/funciones-clave-de-la-logistica-empresarial-que-no-puedes-perder-de-vista/>

Silva. O. (2017) En su tesis “*Control Interno Y Procesos Logísticos En El Personal Administrativo De La Oficina De Abastecimiento Y Patrimonio Del Ministerio De Agricultura Y Riego – 2015*”, disponible en:
file:///C:/Users/USUARIO%2012/Downloads/Silva_AGO.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz De Consistencia

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	JUSTIFICACION DEL PROBLEMA
CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO CONIESA S.A.C	¿Cuáles son las características del control interno en el área de logística de las empresas del sector servicio del Perú: caso CONIESA S.A.C CAÑETE 2018?	Determinar y describir cuales son las características del control interno en el área de logística de las empresas del sector servicio del Perú: caso CONIESA S.A.C CAÑETE 2018.	1. describir las características del control interno en el área de logística de las empresas del sector servicio del Perú 2018. 2. describir las características del control interno en el área de logística de la	se justifica, mediante su desarrollo se conocerá de manera más concreta y precisa si las empresas tienen un adecuado control interno dentro del área de logística de las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa CONIESA S.A.C Cañete 2018.

			<p>empresa CONIESA S.A.C CAÑETE 2018.</p> <p>3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno en el área de logística de las empresas del sector servicio del Perú: caso CONIESA S.A.C CAÑETE 2018.</p>	<p>Ya que la correcta aplicación de este sistema deja tomar buenas decisiones y poder cumplir con los objetivos y las metas proyectadas. Lo cual esta investigación se tomará en cuenta para conocer la manera a seguir con la activación de un sistema de control interno.</p>
--	--	--	--	---

Anexo 2: Fichas Bibliográficas

Mantilla (2018) “el control interno principalmente desde una perspectiva de procesos. Analiza la cadena de valor que le es inherente y sus componentes centrales: diseño, implementación, evaluación, valoración, auditoría, y supervisión”

Mantilla (2018) Auditoria del Control Interno- Recuperado en:
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>

Meléndez (2015) “el control interno, por muy óptima que sea, puede garantizar por sí misma, una gestión eficiente y registros de información financiera integra, exacta y confiable, ni puede estar libre de errores, irregularidades o fraudes, especialmente, cuando aquellas tareas competen a cargos de confianza. Por ello mantener una estructura de control interno que elimine cualquier riesgo, puede resultar un objetivo imposible y más costoso que los beneficios que se considere obtener de su implementación.”

Meléndez (2015) Control Interno recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SEPTIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez (2018) “los componentes del control constituyen caminos al logro de los objetivos de la organización, de los resultados planificados y el buen funcionamiento de la misma, coincidiendo con los objetivos esenciales de todo proceso de cambio que están enfocados al funcionamiento y los resultados empresariales.”

Pérez (2018) Componentes del Control Interno recuperado en:
https://degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno/

Thompson (2007) *“La logística es una función operativa que comprende todas las actividades y procesos necesarios para la administración estratégica del flujo y almacenamiento de materias primas y componentes, existencias en proceso y productos terminados; de tal manera, que éstos estén en la cantidad adecuada, en el lugar correcto y en el momento apropiado”.*

Thompson (2007) logística recuperado en: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/funciones-clave-de-la-logistica-empresarial-que-no-puedes-perder-de-vista/>

Servín (2019) “Desarrollar un Control Interno adecuado a cada tipo de organización nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad.”

Servín (2019) Importancia del Control Interno recuperado en: <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>

Herrera (2015) “logística es un proyecto tan importante que las empresas han creado áreas para su procesamiento, se ha desarrollado a través del tiempo hasta

llegar a ser un aspecto básico en muchas empresas. Anteriormente el tema de logística era solamente tratado como, tener producto necesario, en el sitio adecuado, en el tiempo oportuno, al menor costo posible, actualmente estas actividades figuradamente sencillas han sido rediseñadas y ahora son todo un proceso.”

Herrera (2015) recuperado en: <https://www.gestiopolis.com/definicion-y-proposito-de-la-logistica-inversa/>

Anexo 3: Cuestionario


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

El presente trabajo tiene la finalidad de recoger información de la empresa CONIESA E.I.R.L. para el desarrollo del trabajo de investigación denominado “Características del control interno en el área de logística de las empresas de sector servicio del Perú: caso de la empresa CONIESA E.I.R.L. de Cañete, 2018

La información que será proporcionada se utilizará con fines académicos y de investigación, es por ello que se agradece su gentil colaboración, marcando una x la alternativa que crea correspondiente.

DATOS DEL CUESTIONARIO

AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?

Sí

No

2. ¿Cree que la empresa cuenta reglas y procedimientos definidos?

Si

No

3. ¿Cree que la empresa cuenta mecanismos adecuados para la selección de personal?

Si

No

4. ¿La empresa brinda un adecuado programa de capacitación hacia el personal?

Si

No

5. ¿Cuenta con los perfiles establecidos el personal que ocupada cada cargo?

Si

No

6. ¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los roles?

Si

No

7. ¿Cree que el personal conoce las funciones de la logística?

Si

No

EVALUACIÓN DE RIESGO

8. ¿Cree que la empresa ha establecidos objetivos generales?

Si

No

9. ¿Los responsables del área de logística tienen conocimiento del riesgo de las actividades?

Si

No

10. ¿La empresa posee mecanismos de estrategias en el área de logística?

Si

No

11. ¿La empresa se organiza de forma estratégica sistemática y busca expandir sus servicios para satisfacer las necesidades de los clientes?

Si

No

12. ¿El proceso de control permite satisfacer las necesidades del cliente?

Si

No

ACTIVIDAD DE CONTROL

13. ¿La empresa habitualmente plantea evaluaciones que permite mejora para que sean ejecutados posteriormente?

Si

No

14. ¿La empresa hace seguimiento para mejorar las deficiencias en el área de logística?

Si

No

15. ¿Se aplica los controles para la verificación de los procesos, tareas y actividades dando su respectiva conformidad por el responsable?

Si

No

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

16. ¿Existe una comunicación fluida por parte de la gerencia hacia los trabajadores?

Si

No

17. ¿La empresa practica el componente de la información y comunicación?

Si

No

18. ¿La empresa cuenta con mecanismos para recabar sugerencias y quejas de los clientes?

Si

No

19. ¿Cuenta la entidad con una unidad orgánica que se encargue de administrar la documentación generada?

Si

No

20. ¿Están diseñados los canales de comunicación de acuerdo a las necesidades de la entidad?

Si

No

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

21. ¿Ante una toma de medidas correctivas necesarias se efectúan seguimientos para asegurarse que la medida fue la correcta?

Si

No

22. ¿La dirección promueve y establece la ejecución periódica de las autoevaluaciones del control interno?

Si

No

23. ¿La empresa ha determinado que se tenga un control contante y adecuado en el proceso de producción?

Si

No

Anexo 4: Consulta Ruc de la empresa

CONSULTA RUC: 20322446374 - CONIESA E.I.R.LTDA.			
Número de RUC:	20322446374 - CONIESA E.I.R.LTDA.		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	24/09/1996	Fecha Inicio de Actividades:	01/10/1996
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	---SANTA ROSA PARCEL NRO. 05A COM CAMPESINA DE COLLANAC (KM. 14.5 CARRETERA CIENEGUILLA) LIMA - LIMA - CIENEGUILLA		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 74218 - ACTIV.DE ARQUITECTURA E INGENIERIA Secundaria 1 - 4210 - CONSTRUCCIÓN DE CARRETERAS Y VÍAS DE FERROCARRIL Secundaria 2 - 7730 - ALQUILER Y ARRENDAMIENTO DE OTROS TIPOS DE MAQUINARIA, EQUIPO Y BIENES TANGIBLES		
Comprobantes de Pago c/aut. de Impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO GUIA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 02/05/2018		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2014		
Padrones :	NINGUNO		

Imprimir