

---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA  
LOGÍSTICA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL  
PERÚ: CASO EMPRESA “PROALIMENTOS LIBER SAS” -  
LIMA, 2016.

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**

BACH. MANUEL LEONARDO AVALOS LOPEZ

**ASESOR:**

MGTR. VÍCTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2017**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA  
LOGÍSTICA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL  
PERÚ: CASO EMPRESA “PROALIMENTOS LIBER SAS” -  
LIMA, 2016.

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**

BACH. MANUEL LEONARDO AVALOS LOPEZ

**ASESOR:**

MGTR. VÍCTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2017**

**JURADO EVALUADOR DE TESIS**

---

**PRESIDENTE**

DR. LUIS ALBERTO TORRES GARCIA

---

**SECRETARIO**

MGTR. JUAN MARCO BAILA GEMIN

---

**MIEMBRO**

DR. EZEQUIEL EUSEBIO LARA

## **DEDICATORIA**

A mis padres William Avalos y Maribel López

Hermanos, Abuelos y tíos que son mi motor para seguir Adelante

Al Mag. Víctor Alejandro Sichez Muñoz que me brindo todo  
apoyo necesario para la realización de este trabajo

## **AGRADECIMIENTO**

Al señor que con su bendición me ha permitido, pasar  
cada obstáculo y seguir adelante  
en el día a día en este camino de superación

A la Universidad ULADECH CATOLICA,  
que fue la encargada de mi formación Profesional.

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tubo como 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. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, El nivel de investigación fue descriptivo y de caso.

Respecto al objetivo 1, los autores citados concluyen que al implementar un sistema de control interno en la logística de las empresas, específicamente en las de servicios, se hacen más eficientes las operaciones realizadas y mediante ese desarrollo se va a poder corregir los malos manejos de áreas y dar una solución en la toma de decisiones para las Gerencias.

Respecto al Objetivo 2, la información que se obtuvo mediante un cuestionario aplicado a la Gerente de la empresa, determinando que no se tiene implementado una sistema de control interno, pero si cuenta con los componentes del control interno (ambiente de control, análisis de riesgo, actividades de control, información, comunicación y monitoreo) determinando que el control interno llega a influir en la gestión de las áreas que maneja la empresa.

Palabras claves: Control Interno, Logística, Servicios

## **ABSTRACT**

The present research work has as a general objective: To determine and describe the characteristics of the internal control in the logistics of the companies of the service of Peru and the company Proalimentos Liber SAS de Lima, 2016. The design of the research was non-experimental, descriptive, bibliographic and documentary, the level of research was descriptive and case.

Regarding objective 1, the authors cited conclude that by implementing an internal control system in the logistics of companies, specifically in the services, they become more efficient operations and through this development is going to be able to correct the mishandling of areas and give a solution in the decision making for the Managements.

Regarding Objective 2, the information obtained through a questionnaire applied to the Manager of the company, determining that an internal control system has not been implemented, but does have the internal control components (control environment, risk analysis , control activities, information, communication and monitoring) determining that internal control influences the management of the areas managed by the company.

**Keywords:** Internal Control, Logistics, Services

## CONTENIDO

|             |   |           |
|-------------|---|-----------|
| <b>I.</b>   | <b>INTRODUCCIÓN .....</b>                             | <b>10</b> |
| <b>II.</b>  | <b>REVISIÓN DE LITERATURA.....</b>                    | <b>14</b> |
| 2.1         | ANTECEDENTES.....                                     | 14        |
| 2.1.1       | Internacionales .....                                 | 14        |
| 2.1.2       | Nacionales .....                                      | 16        |
| 2.1.3       | Regionales .....                                      | 19        |
| 2.1.4       | Locales.....  | 20        |
| 2.2         | BASES TEÓRICAS.....                                   | 21        |
| 2.2.1       | Informe Coso .....                                    | 21        |
| 2.2.2       | Contraloria General de la Republica.....              | 28        |
| 2.2.3       | Gestion Logistica .....                               | 29        |
| 2.2.4       | Teoria de las Empresas.....                           | 35        |
| 2.2.5       | Proalimentos Liber SAS .....                          | 39        |
| 2.3         | MARCO CONCEPTUAL .....                                | 41        |
| <b>III.</b> | <b>METODOLOGÍA.....</b>                               | <b>45</b> |
| 3.1         | Diseño de investigación.....                          | 45        |
| 3.2         | Población y muestra .....                             | 45        |
| 3.3         | Definición y operacionalización de las variables..... | 45        |
| 3.4         | Técnicas e instrumentos .....                         | 45        |
| 3.4.1       | Técnicas.....   | 45        |
| 3.4.2       | Instrumentos .....                                    | 46        |
| 3.5         | Plan de análisis.....                                 | 46        |
| 3.6         | Matriz de consistencia .....                          | 46        |
| 3.7         | Principios éticos .....                               | 46        |



|   |           |
|---|-----------|
| <b>IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b> | <b>46</b> |
| 4.1 RESULTADOS.....                                 | 46        |
| 4.1.1 Respecto al objetivo específico 1.....        | 46        |
| 4.1.2 Respecto al objetivo específico 2. ....       | 49        |
| 4.1.3 Respecto al objetivo específico 3.....        | 52        |
| 4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS .....                    | 57        |
| 4.2.1 Respecto al objetivo específico 1.....        | 57        |
| 4.2.2 Respecto al objetivo específico 2.....        | 58        |
| 4.2.3 Respecto al objetivo específico 3.....        | 62        |
| <b>V. CONCLUSIONES .....</b>                        | <b>63</b> |
| 5.1 Respecto al objetivo específico 1.....          | 63        |
| 5.2 Respecto al objetivo específico 2.....          | 64        |
| 5.3 Respecto al objetivo específico 3.....          | 64        |
| 5.4 Conclusión general.....                         | 64        |
| <b>VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....</b>           | <b>65</b> |
| 6.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....                 | 65        |
| 6.2 ANEXOS .....                                    | 71        |
| 6.2.1 Matriz de consistencia.....                   | 71        |
| 6.2.2 Modelo de fichas bibliográficas.....          | 73        |
| 6.2.3 Cuestionario .....                            | 76        |

## **I. INTRODUCCION**

El sistema de control interno es el conjunto de actividades, normas, registros, métodos, organizadas e instituidas en cada entidad. Todo control interno contribuye a la seguridad, fijando y evaluando procedimientos administrativos, contables y financieros, que ayudan a que la empresa realice su objetivo, y le den una seguridad razonable a los titulares o jefes de área como parte de la empresa.

De acuerdo al artículo publicado por (Ramírez – 2012) El control interno es una función que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, son reglas y procedimientos establecidos en una entidad económica para lograr objetivos, mediante este control se podrá corroborar o detectar los errores que hacen frente a las necesidades específicas de la empresa.

(A. Valdés – 2012) Tradicionalmente el proceso de control ha constituido una de las más importantes áreas de actuación de la auditoría, la que se ha orientado hacia los aspectos financiero-contables, dejando de lado los elementos netamente operativos de las empresas. Sin embargo, en la actualidad, 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 - operativa de la logística.

En la actualidad la competencia empresarial global, configura el mercado internacional como el escenario natural en el que cualquier empresa debe competir,

para lo que resulta clave la optimización de su gestión logística. La logística es una muy buena herramienta, que pueden producir buenas ventajas competitivas, entre las cuales se puede mencionar, la optimización en el control de la producción en los productos, así como obtener productos de buena calidad abatiendo costos para lograra precios competitivos. Para una buena implementación de un proceso logístico hay que conocer bien cada departamento que integran a la empresa, así como los objetivos de cada departamento, y la comunicación que tienen entre ellos para impulsar a la organización a ser mas competitivas en todos sus ámbitos. (Diario Gestión, 2012)

Un control interno en la logística empresarial, conlleva a la planificación, gestión y distribución de los recursos que posee cada empresa. El punto de vista económico y tecnológico es vital para las empresas globales, por que ahora se implementa la tecnología como punto de desarrollo para un crecimiento masivo y ganancial.

Respecto al sector servicios, es el sector económico que engloba todas aquellas actividades económicas que abarca las actividades relacionadas con los servicios materiales no productivos de bienes. El **volumen de negocio del sector servicios**, tiene un peso en el PBI de casi el 70% y da empleo a casi un 65% de la población laboral, registró en marzo un **crecimiento anual del 3,9%**, se trata del mayor incremento desde junio de 2010 hasta el año 2014, Es decir, ante las expectativas de crecimiento y, por tanto, de empleo, las empresas han incrementado la contratación de los servicios de las empresas de empleo temporal y de sus trabajadores como primer paso para la consolidación laboral futura. (Diario el Mundo, 2014)

En el Perú el sector servicio figura como un aporte importante al PBI ubicándose el 2015 por encima del sector minería y comercio según el instituto de economía y

desarrollo empresarial ( IEDEP) de la cámara de comercio de lima (CCL), las actividades con mayor crecimiento fueron seguros y pensiones (12.8%), telecomunicaciones (9.8%), servicios profesionales (8%), y transportes y almacenamiento (7.3%). Con estos resultados el sector servicios es una vía de recuperación de la dinámica económica y del crecimiento sostenido así como una fuente potencial de divisas. (Diario Gestión, 2015)

Más no obstante en el Perú hay un crecimiento significativo como economía e ingresos, las cuales se reflejan como dato real y referencial, pero hay una problemática existente en las empresas de servicios que no le permiten ser mas eficientes en su competitividad; hay un mal manejo de sistemas de control interno, no se muestra organización en las operaciones tanto administrativos y Gerenciales.

Mayormente las empresas sufren de puntos débiles logísticos, ya que sus abastecimientos no son los adecuados y es ahí donde se muestra el punto de quiebre en la obtención de mayor ganancia, por lo tanto se muestran gastos erróneos y muchas perdidas de productos o recursos. Un adecuado control interno en la logística aseguraría una obtención de ganancias muy favorable para las empresas del Perú, y para el mayor incremento de economía nacional. La Empresa Proalimentos Líber SAS, se dedica a brindar servicios de alimentación colectiva (Catering) en el Perú, tiene 3 años brindando este servicio, y a partir de su creación aun no ha llegado a afianzarse con una buena implementación de control interno de su logística, por ello a presentado debilidades y problemas en el desarrollo de sus operaciones y gestiones.

Por las razones expuestas y la poca información en la localidad sobre las variables (control interno) y (logística) como también la unidad de análisis de investigación (empresas servicios), el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

**¿Cuáles son 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?**

Para dar respuesta al problema, nos hemos planteado 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, nos hemos planteado 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

El siguiente trabajo de investigación se justifica por los siguientes criterios:

- i. El presente trabajo de investigación se justifica por que mediante su desarrollo se conocerá las debilidades que incurre la empresa Proalimentos Líber SAS, debido a la falta de un sistema de control interno en su logística y la perdida de sus ganancias y/o recursos, que no le permiten llegar a una buena gestión y administración empresarial.

- ii. Así mismo esta investigación servirá para conocer el procedimiento de una buena implementación logística y una buena organización de control interno, y servirá como antecedentes y bases teóricas para posteriores estudios realizados para estudiantes de nuestra universidad y de diferentes ámbitos.
  
- iii. Finalmente servirá como antecedente y base teórica para posteriores estudios realizados por estudiantes de nuestra universidad y de diferentes ámbitos, asimismo este informe de investigación servirá para la obtención de mi título de Contador Público Colegiado.

## **II REVISION LITERARIA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales**

En el presente proyecto se entiende por antecedentes internacionales a todos los trabajos de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del mundo, excepto el Perú, sobre temas relacionados con la variable en estudio.

**Mery Cuares & Dayenis Velásquez (2005)** En su tesis titulada “Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el Inventario de Materiales de Insumos del Departamento de Servicios de la Empresa Autoyota C.A” Carabobo- Venezuela. El desarrollo de la investigación se llevó a cabo bajo la metodología de campo, de carácter descriptivo. Se concluye que la mayor falla de control interno se

debe a la falta de documentación de procesos y la ausencia de un manual de funciones y procedimientos mediante el cual cada organización, según su estructura organizacional, su misión y sus recursos, determine objetivamente sus funciones y establezca los métodos y procedimientos para alcanzar sus objetivos. Mediante esta determinación cuyos procedimientos adecuados y dirigidos al control interno de inventarios, ayudara a mejorar el conglomerado de medidas para el manejo y registros del mismo, cuyos resultados han de percibirse en la responsabilidad de la gerencia en llevar y mantener registros contables seguros, que permitan obtener estados financieros confiables.

**Según López, A. (2011)** de la Universidad Técnica De Ambato (Ecuador) en su tesis elaborada con el tema de “Control Interno al Ciclo de Inventarios y su Impacto en La Rentabilidad de la Ferretería Ángel López”. Teniendo como propósito principal analizar el control interno del ciclo de inventarios y su impacto en la rentabilidad muestra la finalidad de establecer procedimientos eficientes para lograr un mejor posicionamiento en el mercado, para lograr el propósito presentado se llevó a cabo un estudio del tipo exploratoria y descriptiva, con un diseño de campo y documental. La población fue una sola empresa la cual fue la unidad de análisis, llego a las siguientes conclusiones: Una vez realizado el estudio de la empresa se detectó que no existe un adecuado control, lo que ha impedido al gerente una toma de decisiones efectiva para el mejoramiento de sus resultados económicos. La rentabilidad de la empresa se ha visto deteriorada por diferentes causas entre ellas la falta de políticas hacia la satisfacción de los requerimientos de los clientes y la aplicación de procedimientos inadecuados en el ciclo de inventarios y una debilidad que se

presenta en la empresa es que el periodo para almacenamiento de inventarios es muy largo ocasionando un alto costo de oportunidad. Por otro lado existen clientes insatisfechos porque no encuentran en stock los artículos que ellos adquieren regularmente.

### **2.1.2 Nacionales**

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

**Cruzado Elizabeth. (2014)**, en su tesis titulada “Implementación de un sistema de control interno en el proceso logístico y su impacto en la rentabilidad de la constructora rio bado s.a.c. en el año 2014” Trujillo- Perú, en su trabajo de investigación experimental, considera que la implementación del sistema de control interno en el proceso logístico impacta positivamente, de tal forma se estima que a pesar de los costos que genera la implementación del S.C.I. la pérdida irá disminuyendo mucho más para periodos siguientes puesto que la gestión en el área de logística será más eficaz con la implementación del Sistema de Control interno (se evitara robos, el almacenamiento de materiales se realizarán de manera correcta para evitar desperdicios, se contará con personal calificado que realice los requerimientos exactos a los mejores proveedores del mercado) y la Gerencia General establecerá un mayor control y supervisión sobre el personal de logística.



**Chire Amalia (2013)** en su tesis titulada "control interno simultáneo en el área de Almacenes y la gestión logística en las Instituciones públicas de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011" Tacna – Perú, en su investigación de caso, considera que el control interno simultáneo en el ingreso de bienes en el área de almacén, es poco adecuada, debido a que no se realizan totalmente las verificaciones y conciliaciones pertinentes en los procesos de actividad, los activos que posee no tienen un control adecuado donde se muestre detalles de sus ingresos, y esto se refleja solamente cuando hay una auditora mas no en su revisión mensual o simultanea.

**Rafael Rangel (2007)** En su tesis titulada “Sistema de Control Interno de Inventarios de Mercancías en las PYMES del municipio Trujillo, Estado Trujillo”, donde se planteó como objetivo general analizar el sistema de control interno de inventario de mercancía que poseen las PYMES del municipio Trujillo. Para alcanzar el objetivo planteado, realizo una investigación de tipo descriptivo con diseño de campo. La población estuvo conformada por 16 PYMES comerciales del municipio Trujillo según datos aportados por la Cámara de Comercio del estado Trujillo. Se obtuvo los siguientes resultados: el sistema de control interno de inventarios es primario, pues la mayor parte de los procesos relacionados con el mismo, se realizan manualmente, el dispositivo usado con más frecuencia para el control de inventarios se refiere a los departamentos separados, sólo usan el método de valuación para verificar el precio de compra. La entidad prioriza sus inventarios por que es el movimientos circulante de su patrimonio

**Cornejo Andrea y Regis Ana (2013)**; En su tesis Pregrado titulada “Diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión del área de almacén de la ONG Comunidad Traperos de Emaús Trujillo – 2013”. Cuyo objetivo general fue Demostrar que el diseño de un sistema de control Interno mejorara significativamente la gestión del área de almacén de la ONG adecuado a los procesos de recepción y salida de donaciones, y proponer e implementar el sistema de control interno. Pero no obstante esta organización no cuenta con un sistema de control interno específicamente en el proceso de almacén, no se establece controles suficientes y necesarios ocasionando una mala gestión mala organización y tardanza en los pedidos. La esquematización de los procesos desde el inicio de la unidad de transporte hasta la salida de los artículos donados, con su respectivo formato no permite un control y transparencia en las operaciones obteniendo información real y oportuna.

**Juan Guevara (2014)** en su tesis titulada; “Aplicación del Sistema de Control Interno para mejorar la eficiencia del Área de Logística en la Empresa Rial Construcciones y servicios SAC- Trujillo 2014”Se planteo un trabajo tipo descriptivo cuya investigación se inicia debido a las debilidades detectadas en el Control Interno de la empresa Rial Construcciones y Servicios S.A.C. Aplicando un apropiado sistema de Control Interno en los procesos logísticos es de gran importancia para la toma de decisión en la gerencia, así como quienes están estrechamente relacionados con la gestión de la empresa lo hagan eficientemente, confiados en lo que se haga es lo más conveniente para los propósitos de la empresa. Es importante recalcar que las empresas disponen de un sistema de Control Interno ya que es una herramienta que incide directamente

en la gestión de la empresa y que le permite obtener saldos actualizados, detalles de las compras realizadas, vencimiento, obligaciones y una mejora en la gestiones de logística y compras por lo tanto es necesaria para la economía eficiente, efectiva mejorando continua en la competitividad de la empresa por lo tanto es necesario que se aplique las recomendaciones de la investigación.

### **2.1.3 Regionales**

Se entiende por antecedentes regionales a todos los trabajos de investigación realizados por cualquier investigador en cualquier ciudad de la región Lima Metropolitana.

**Antonio Malca (2015)** en su tesis titulada “El control interno de inventarios y su Incidencia en la gestión financiera de las empresas Agroindustriales en Lima Metropolitana – 2015, en su proyecto de diseño metodológico, población y muestra, técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis de la información y los aspectos éticos; considera que no se implementan un eficiente sistema de control interno a los niveles de control correctivo, preventivo y de detección en los inventarios lo cual origina un problema al momento de realizar la planificación financiera, al no establecer procedimientos que aseguren la revelación de la información. También no se desarrollan correctamente una evaluación de riesgo de seguridad, origen natural y tecnológico en los inventarios originando deficiencias en la creación de valor, al no prevenir problemas de nivel macro y microeconómico. Y no se realiza de manera adecuada la información y comunicación entre el área de almacén y el departamento contable no conciliando los reportes entre ambas áreas afectando

de esta manera la toma de decisiones financieras, al decidir en base a una información no adecuada a la realidad. Por lo tanto es necesario desarrollar correctamente una evaluación de riesgo de seguridad, origen natural y tecnológico para poder determinar cursos de acción que permitan prevenir problemas macro y microeconómicos que puedan presentarse en los inventarios para lograr salvaguardar los activos como objetivo de la creación de valor y realizar de manera adecuada la información y comunicación entre el área de almacén y el departamento contable, implementando sistemas integrados de información entre ambas para evitar posibles pérdidas de información y que de esta manera la toma de decisiones financieras sea adecuada a la realidad.

**Fuentes, G. (2008)**, desarrollo la tesis; “La gestión logística y la rentabilidad de las empresas de construcción metálica de Lima Metropolitana: 2008”. El estudio tiene como objetivo principal: “Determinar la forma como la gestión logística incide en la rentabilidad de las empresas de construcción metálica de Lima Metropolitana”. La hipótesis que pretende probar es: “El desarrollo de una adecuada gestión logística incidirá positivamente en la rentabilidad de las empresas de construcción metálica de Lima Metropolitana”. En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es; aplicada, y su nivel descriptivo – explicativo. La conclusión a la que arribó se centra en: “Una eficiente gestión logística incide de manera positiva en la rentabilidad de las empresas de construcción metálica de Lima Metropolitana, pues se cumplen los contratos establecidos en los plazos estipulados y no se incurren en sanciones económicas para la empresa, se minimizan las pérdidas de horas hombre ociosas”.

#### **2.1.4 Locales**

En esta investigación se entiende por antecedentes locales todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier parte de nuestra localidad, existe variedad de antecedentes sobre la presente investigación y sobre la variable o variables, unidades de análisis de nuestro estudio; pero lo más cercanos son los siguientes trabajos referentes al tema.

**Vallejos Tais (2015)** en su tesis titulada “Caracterización del control interno y su incidencia para el buen manejo de área de logística de la empresa Royal Service SAC, Distrito De Surco 2015” en su diseño de la investigación tipo no experimental, correlacional con enfoque (cualitativo), considera que existe un inadecuado control interno, y no se aplica un sistema de control concerniente al sistema COSO, por otro lado los procedimientos logísticos no tienen una correcta supervisión, tanto en los almacenajes como también en los trabajadores que dan acción a esas áreas. Vallejos define que el propósito de la presente investigación fue establecer si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno optimizará el buen manejo del área de logística en la empresa Royal Service SAC., rubro comercialización de productos masivos,( abarrotes, productos de limpieza para el hogar, detergentes, útiles de oficina, gaseosas, dulces etc.), teniendo en cuenta que el punto crítico de las pérdidas ocasionadas por diversos factores, se refieren a la inexistencia de una la correcta supervisión de la implementación del control interno que tengan injerencia en el área de logística de la empresa.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 INFORME COSO**

Los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida del valor de los activos y ayudan a garantizar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

El informe coso refiere al control interno como un proceso, un medio utilizado por la consecuencia de un fin, el control interno lo llevan a cabo las personas, no se trata solamente de manuales de políticas e impresos, sino de personas en cada nivel de organización, el control interno solo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total de la administración o empresa más en cambio esta facilita los objetivos de la entidad o empresa.

#### **Componentes del Control Interno**

Los componentes de control interno implican la forma de la administración y como se maneja de acuerdo a los procesos de gestión, los cuales se detallan de la siguiente manera:

##### **a. Ambiente de control.**

Un buen ambiente de control tiene un impacto positivo en todo el sistema general del control interno de una empresa.

El ambiente de control tiene como aspecto principal estimular la actividad del personal con respecto al control de sus actividades, se asigna autoridades y responsabilidades para que cada integrante tome conciencia de la importancia laboral y sus compromisos a ser competentes.

Para evaluar el ambiente de control, el evaluador debe considerar cada factor del ambiente de control a la hora de determinar si éste es positivo. Algunos aspectos son altamente subjetivos y obligan a que se formule una opinión subjetiva, generalmente inciden de forma significativa en la eficacia del ambiente de control

- Integridad y valores éticos
- Compromiso de competencia profesional
- Consejo de administración o comité de auditoría
- Situaciones que impidan labores indebidos

#### **b. Evaluación de Riesgo.**

La Evaluación de Riesgos es una tarea fundamental en la planificación y ejecución de las actividades institucionales. Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados.

Este proceso debe ser regulado bajo una estrategia clara, organizada e interactiva capaz de identificar pero también valorar los riesgos con capacidad de impactar negativamente en el desempeño de la entidad.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos, esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido

apropiadamente llevados a cabo, para fortalecer sus bienes y recursos, mantener ventaja ante la competencia y mantener una buena solidez empresarial.

**Factores externos:**

- Las necesidades o expectativas cambiantes de los clientes pueden influir en el desarrollo de productos, el proceso de producción, el servicio al cliente, la fijación de precios etc.
- Los avances tecnológicos
- Los cambios económicos pueden repercutir en las decisiones sobre financiamiento, inversiones y desarrollo.

**Factores internos:**

- Problemas con los sistemas informáticos pueden perjudicar las operaciones de la entidad.
- Los cambios de responsabilidades de los directivos pueden afectar la forma de realizar determinados controles.
- Un consejo de administración o un comité de auditoría débil o ineficaz pueden dar lugar a que se produzcan fugas de información.

**c. Actividades De Control Gerencial**



Este Componente hace referencia al control establecidos por los directivos y funcionarios en las áreas y procesos de la entidad. Estas actividades de control pueden llevarse manualmente o computarizadas o como requiera la empresa, pero siempre mostrando un beneficio organizativo, para la protección de recursos propios de manera eficiente y eficaz a la hora del manejo empresarial.

### **Tipos de actividad de control**

- Análisis efectuados por la dirección: Los resultados obtenidos se analizan comparándolos con los presupuestos, las previsiones, los resultados de ejercicios anteriores y de los competidores, con el fin de evaluar en qué medida se están alcanzando los objetivos.
- Gestión por actividades: Los responsables de las diversas funciones o actividades revisan los informes sobre resultados alcanzados.
- Proceso de información: Se aplican una serie de controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones. Se controla el desarrollo de nuevos sistemas, al igual que el acceso a los datos, archivos y programas informáticos.
- Controles físicos: Los equipos de fabricación, las inversiones financieras, la tesorería y otros activos son objeto de protección y periódicamente se someten a recuentos físicos cuyos resultados se comparan con las cifras que figuran en los registros de control.

- Segregación de funciones: Con el fin de reducir el riesgo de que se cometan errores o irregularidades, las tareas se reparten entre los empleados.

#### **d. Sistema De Información Y Comunicación**

Este componente refleja las actividades y controles que los directivos y funcionarios hayan establecido en la organización con el objeto de administrar y brindar información oportuna y con un máximo de seguridad. Asimismo, buscan asegurar una operación y continuidad adecuada que incluyan al control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico y administración de base de datos, los sistemas de información y tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad. Algunos aspectos a considerar.

- El suministro de información a las personas adecuadas.
- El desarrollo o revisión de los sistemas de información, basado en un plan estratégico para los sistemas de información.
- El apoyo de la dirección al desarrollo de los sistemas de información necesarios.

- La sensibilidad de la dirección a las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad, la calidad, etc.
- El nivel de apertura y eficacia de las líneas de comunicación con clientes, proveedores y terceros.
- El nivel de comunicación a terceros de las normas éticas de la entidad.

#### **e. Monitoreo**

Este último Componente **conlleva a un seguimiento de controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su implantación,** para un adecuado monitoreo sobre el personal, el sistema operativo, los activos que posee y todos los márgenes que conllevan a un sistema de control interno generalizado

Resultados obtenidos al realizar el Monitoreo:

- Identificar las actividades de supervisión continua que normalmente aseguran la eficacia del control interno.
- Analizar el trabajo de evaluación del control realizado por los auditores internos y reflexionar sobre las conclusiones relacionadas con el control presentadas por los auditores externos.
- Establecer las prioridades de las áreas de mayor riesgo, por unidad, componente de control interno u otros, para su atención inmediata.
- En base a lo anterior, elaborar un programa de evaluaciones que conste de actividades a corto y largo plazo.

- Reunir a las personas que efectuarán las evaluaciones y considerar juntos el alcance y el calendario a establecer, así como la metodología y las herramientas a utilizar, examinar las conclusiones de los auditores internos y externos y de los organismos públicos, definir la forma de presentación de las conclusiones y determinar la documentación a entregar a la finalización de la evaluación.
- Seguir el avance de la evaluación y revisar las condiciones obtenidas. ( Informe coso s/f )

### **2.2.2 CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA (CGR)**

Las normas de control interno, contribuyen lineamientos, criterios y métodos para las áreas de actividad administrativa u operativa de una empresa. Así lo emite la contraloría general de la república para las entidades nacionales del Perú, en base legal Numeral 3° del capítulo I de las “Normas del Control Interno “aprobadas con resolución de contraloría General N° 320-2006 –CG. Así mismo hace referencia que tanto el titular, funcionarios y todo personal de entidad son responsables de la aplicación y supervisión del control interno, para poder mediante esto mantener una estructura sólida y lograr objetivos en las economías de las operaciones administrativas y empresariales.

Los principios del control interno constituyen funcionamientos y mecanismos para las empresas en las áreas operativas, administrativas y financieras. Según la Norma:

El ejercicio de control interno conlleva a los siguientes principios como conformación.

**a. Igualdad:** Consiste en que el Sistema de Control interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.

**b. Moralidad:** Todas las operaciones se deben realizar no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad. –

**c. Eficiencia:** Vela porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y/o servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.

**d. Economía:** Vigila que la asignación de recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y metas de la organización.

**e. Celeridad:** Consiste en que uno de los principales aspectos sujetos a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna por parte de la organización a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.

**f. Los principios de imparcialidad y publicidad:** Consisten en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie puede sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.

(CGR s/f)

### 2.2.3 Gestión Logística

La logística es un implemento de medios y métodos para llevar a cabo la organización de una empresa, especialmente de la distribución y la obtención de resultados a un tiempo accesible. La logística se rige del movimiento empresarial, por la cual una empresa sabiendo utilizar sus recursos obtiene resultados que determinan rentabilidad.

### Tipos de Logística Empresarial

El planteamiento de gestión de cada empresa es diferente, dependiendo de sus productos, recursos y sus clientes, la Logística se distingue de los siguientes tipos:

1. Logística de distribución.
2. Logística de aprovisionamiento.
3. Logística de producción.
4. Logística inversa.

### Logística De Distribución

Este tipo de logística se relaciona con el sector Transporte, cuya finalidad se terminan por

- Tipo y tamaño de productos para el manejo de un buen transporte y así evitar menor costo en envíos.

- Cuántos productos hay que fabricar en cada centro de forma que los costes generales queden optimizados.
- Cantidad de productos que hay que enviar a clientes y almacenes optimizando los costes generales.
- Si la empresa tiene varias plantas, puede ser conveniente cerrar alguna de ellas dependiendo de los costes de operación y de transporte que no convenga.

### Logística de Aprovisionamiento

Este tipo de logística está relacionado con los almacenes y el control propio de las empresas, las empresas siempre tratan de optimizar su rendimiento. Por ello la administración de la cadena de aprovisionamiento comprende las siguientes tareas:

- Gestión de los stocks e inventario
- Elección de los proveedores.
- Estudio de la posible evolución futura de la demanda de los productos.
- Políticas de suministro.

### Logística De Producción

La logística de producción es la gestión del abastecimiento dentro de las empresas, todos los productos están dentro de una cadena productiva en la

que pasan de una fase a otra. Evidentemente, dentro de toda esta gestión está el comienzo de la fabricación y la retirada del producto terminado.

### Logística Inversa

La logística inversa cumple una función importante en las empresas y se definen esencialmente con estos objetivos.

- Reciclaje y recuperación de envases, embalajes y residuos tóxicos y peligrosos.
- Devoluciones a clientes.
- Retorno de productos obsoletos y de temporada.

### **El Proceso Logístico**

El proceso logístico engloba diferentes actividades coordinadas, cuyas actividades o fases empiezan por la adquisición de materias primas y termina con la entrega del producto a los clientes en cada sector empresarial.

Las fases del Proceso logístico se muestran con cada función específica, como son

- Compras.
- Recepción.
- Almacenaje.
- Inventarios.
- Fabricación.



- Expedición.
- Distribución.

### 1. Compras

Las compras son los recursos obtenidos por las empresas, las compras se rigen a los proveedores en función de trabajos, cada empresa comercial tiene políticas que conllevan a un proceso de abastecimiento, que rigen el volumen y la gran medida de producción obtenida.

### 2. Recepción

La recepción de los suministros que llegan desde los proveedores supone un proceso administrativo. Esa entrada de producto se registra por un control establecido por cada empresa como sistema interno.

### 3. Almacenaje

Una vez las mercancías procedentes de los proveedores llegan a la empresa, pasan a guardarse en el almacén. La logística de almacenamiento es fundamental y aquí es donde entra en juego la siguiente fase: los inventarios.

### 4. Inventarios

Los inventarios sirven a las empresas para lograr un nivel óptimo de existencias, evitando almacenar un exceso de las mismas que supondrá un gasto evitable.

El inventario es la cantidad de mercancías que se encuentran en el almacén, teniendo siempre en cuenta los flujos de entrada y salida de la empresa.

Los tipos de inventario que pueden realizarse son tres:

- De materias primas.
- De productos en proceso de fabricación
- De productos terminados.

El control de estos inventarios es necesario para controlar la relación entre oferta y demanda de los productos fabricados en la empresa. Cualquier irregularidad en los inventarios puede traer como consecuencia un corte o interrupción en la cadena de suministro.

## 5. Fabricación

La fabricación es el proceso que consiste en la transformación de las materias primas en los productos elaborados que se sirven a los clientes.

Cada empresa tiene procedimientos distintos para llevar a cabo esta fabricación. Cada vez hay más empresas que se acogen a sistemas de gestión de calidad y manuales de procedimientos para detallar por escrito las instrucciones de sus procesos de producción.

## 6. Expedición

En la fase de expedición se determina la venta del producto elaborado. En la venta tendrá que estar especificados la cantidad, el precio y el destino. Además, antes de proceder a la venta se tiene que comprobar que el producto cumple con los criterios de calidad que la empresa establece para poder ser expedido.

## 7. Distribución

La distribución es el movimiento del producto desde la empresa fabricante hasta el usuario final. Esta tarea suele ser de coste elevado para las empresas.

Sobre todo es de vital importancia ofrecer un buen servicio al cliente. Para ello las empresas tratan de optimizar sus procedimientos para reducir sus tiempos de preparación de pedidos y el número de productos que llegan dañados, así como ser capaces de dar una fecha de entrega fiable. Igualmente podemos facilitar la tarea a los clientes mostrando en las páginas web catálogos con características y precios. (Diario gestión, 2012)

### **2.2.4 Teoría de las Empresas**

En la economía existen estructuras de mercado o tipos de competencias que se dan entre las empresas. Un mercado competitivo es aquel donde existen muchas empresa compitiendo, cada una de ellas lucha por conseguir y retener

clientes. En un mercado muy competitivo las empresas no pueden modificar el precio al que se compra y se vende el servicio en cuestión, pues se dicen que están sometidas al precio y la cantidad determinados por el mercado o por el equilibrio de la oferta y la demanda. Es por ello que las empresas que participan en mercados de competencia perfecta se les conocen como empresas tomadoras de precios

En una industria de estructura monopólica hay una sola empresa que cubre toda la demanda del mercado y por ella esta en la capacidad de ofrecer una cantidad y calidad de producto mucho más bajo que en competencia perfecta pero a un precio mucho mayor.

Una de las desventajas, al menos del punto de vista teórico, es que el monopolio absorbe una parte del bienestar de los consumidores y causa una pérdida social. Por estos motivos el monopolio se considera una estructura industrial ineficiente.

Los mercados de competencia monopolista son, como lo indica su nombre, industrias donde hay muchas empresas pero cada uno tiene un control limitado sobre un sector del mercado y cierto nivel de discrecionalidad para establecer precios que dependen de su grado de diferenciación. En estas industrias es relativamente fácil entrar y salir.

También existen los mercados oligopólicos que están constituidos por un número limitado de empresas que compiten en cantidad o precio, dependiendo del modelo que se utilice para analizarlos, se establecen dependiendo de la guerra de precios. (Ramírez s/f)

## **Tipos de Empresas**

### Según el sector de actividad.

1. Empresas del sector primario: También denominado extractivo, ya que el elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza: agricultura, ganadería, caza, pesca, extracción de áridos, agua, minerales, petróleo, energía eólica, etc.

2. Empresas del sector secundario o industrial: Se refiere a aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima. Abarca actividades tan diversas como la construcción, la óptica, la maderera, la textil, etc.

3. Empresas del sector terciario o de servicios: Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. Comprende también una gran variedad de empresas, como las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, etc.

### Según el Tamaño.

- Grandes empresas: Se caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, por lo general tienen instalaciones propias, sus ventas son de varios millones de dólares, tienen miles de empleados de confianza y sindicalizados, cuentan con un sistema de administración y operación muy avanzado.

- Medianas empresas: En este tipo de empresas intervienen varios cientos de personas y en algunos casos hasta miles, generalmente tienen sindicato, hay áreas bien definidas con responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos automatizados.
- Pequeñas empresas: Son entidades independientes, creadas para ser rentables, que no predominan en la industria a la que pertenecen, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que las conforman no excede un determinado límite.
- Microempresas: Por lo general, la empresa y la propiedad son de propiedad individual, los sistemas de fabricación son prácticamente artesanales, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidos, los asuntos relacionados con la administración, producción, ventas y finanzas son elementales y reducidos y el director o propietario puede atenderlos personalmente. (García & Ibarra, s/f).

### **Empresa de servicios**

Las empresas de servicios tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades (de recreación, de capacitación, de medicina, de asesoramiento, de construcción, de turismo, de televisión por cable, de organización de una fiesta, de luz, gas etcétera) a cambio de un precio. Pueden ser públicas o privadas. El producto que ofrecen es intangible, aunque sí podemos observar que se ha creado toda una red de personal y equipamiento que permiten llevar a cabo su cometido. En estas

empresas, no se compra un producto ya hecho, sino que la prestación que contratamos consiste en un hacer y no en un dar.

Lo mismo que las empresas de fabricación, las buenas empresas de servicio utilizan la mercadotecnia para posicionarse sólidamente en los mercados que han elegido como su objetivo, las empresas de servicio establecen sus posiciones por medio de actividades de la mezcla de mercadotecnia tradicional. Sin embargo, debido a que los servicios difieren de los productos tangibles, a menudo requieren enfoques de mercadotecnia adicionales. En un negocio de productos, los productos son bastante estandarizados y pueden permanecer en las vitrinas en espera de los clientes. Pero en un negocio de servicio, el cliente y el empleado de servicio de la línea del frente interactúan para crear el servicio. Por consiguiente, los proveedores de servicios deben interactuar con los clientes de manera efectiva, con el fin de crear un valor superior durante los encuentros de servicio. La interacción efectiva, a su vez, depende de las habilidades de los empleados de la línea del frente y de la producción del servicio y de los procesos de apoyo que respaldan a esos empleados. (Enciclopedia culturalia, 2013)

### **2.2.5 Proalimentos Líber SAS**

Proalimentos Líber S.A.S., es una empresa de origen familiar, creado hace más de 18 años. Inicialmente la Empresa se dedicó a la fabricación de lácteos (Yogurt, Kumis, Avena, bebidas lácteas, néctares y jugos). En los siguientes años se amplió el objeto social a servicios de alimentación Institucional,

comenzando con refrigerios escolares y posteriormente con comidas calientes servidas (Desayunos, Almuerzos y Comidas), también a nivel Institucional.

Con el transcurso del tiempo, Proalimentos Líber S.A.S, como resultado de esta gestión, actualmente nos encontramos certificados bajo la norma ISO 9001:2008, cuyo alcance es la Prestación de Servicios de Alimentación masiva para el consumo humano y/o casinos y/o catering.

La Empresa Proalimentos Líber S.A.S. Sucursal Perú tiene 3 años de operación en nuestro país y se encuentra ubicado en calle San Ignacio de Loyola 2088 La Molina-Lima, durante todo este tiempo, ha venido contratando con el Estado y con Entidades privadas; ejecutando contratos importantes en forma directa, a través de uniones temporales y/o consorcios; sin que hasta la fecha haya tenido notificaciones de incumplimiento en alguno de sus contratos.

La empresa tiene la capacidad financiera y técnica para participar en convocatorias licitatorias Estatales y privadas en cualquiera de las áreas de su objeto social.

## **MISION**

Proporcionar a nuestros clientes servicios de alimentación, alojamiento y recreación con el fin de satisfacer sus necesidades, ofreciendo como valor agregado, variedad de menús nutritivos, materias primas y productos inocuos elaborados con procesos de óptima calidad y un talento humano capacitado y



competente. Brindando así la satisfacción total a nuestros clientes en cada uno de nuestros servicios.

## **VISION**

Que Proalimentos Líber S.A.S. sea reconocida como una de las empresas prestadoras de servicios de alimentación, alojamiento y recreación más importantes del mercado colombiano y Peruano, desarrollando un concepto de alimentación orientado a satisfacer las necesidades de alimentación de nuestros clientes, respondiendo a los requerimientos que existen en el mercado generando hábitos de consumo saludables.

La mejora continua y vocación en el servicio es nuestro principal objetivo, para generar confianza y así seguir construyendo un crecimiento sostenible.

## **Valores**

- Compromiso a la excelencia, calidad del producto.
- Honestidad, responsabilidad y confianza.
- Ética, integridad y respeto.
- Trabajo en equipo.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **Control Interno**

El control interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Los sistemas de control interno operan a niveles diferentes de efectividad. El control interno puede juzgarse efectivo en cada una de las categorías, respectivamente, si el consejo de directores y la administración tienen seguridad razonable sobre que:

- Comprenden la extensión en la cual se están consiguiendo los objetivos de las operaciones de la entidad.
- Los estados financieros publicados se están preparando confiablemente.
- Se está cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables.

Puesto que el control interno es un proceso, su efectividad es un estado o condición del mismo en uno o más puntos a través del tiempo.

El ámbito, en el que se desenvuelven las diversas entidades, exige cada vez, la implementación de un control interno más amplio, aplicable a la actividad operativa de la organización, de tal forma que se genere confianza en los procesos internos. (Informe COSO s/f)

### **Sistema Logístico**

El sistema logístico contempla actividades relacionales que integran a toda la empresa en función de sus objetivos, Adicionalmente la administración logística gestiona estas actividades dentro y fuera del sistema para llegar a un proceso estructural definido.

El enfoque a considerar con toda plenitud en la administración logística, es el cliente o consumidor final de bienes o servicios, de ello depende la gestión de la cadena de suministro frente a un flujo dinámico, que se ve reflejado en procesos estructurados o subsistemas que contienen actividades logísticas dentro del sistema empresarial.

Es así como la logística se contempla en su fase de sistema que apoya al negocio de cada empresa y su administración sobre las actividades de apoyo. La gestión debe ejecutarse desde que se contempla un sistema mayor al de la logística, el más inmediato es el de la empresa, seguido por el sistema de logística y así llegando a los subsistemas y actividades o funciones. (Diario gestión, 2012)

### **Administración Logística**

Administración Logística gira en torno a toda la actividad del sistema empresarial y su entorno extra-empresarial, el sistema logístico es tener recursos necesarios para tener resultados gananciales.

Es un proceso que implica tener la mejor calidad de recursos, manejar su distribución, y obtener un costo óptimo por producción.

La calidad de producción es variable y va cada día evolucionando respecto a la satisfacción del cliente o consumidor final, puesto que es quien percibe las condiciones en las cuales recibe los bienes y servicios. Por esta razón la administración logística entrega soluciones sobre la cadena que contienen:

- Generar a largo plazo sobre el sistema empresarial desarrollo sostenible en función del entorno social.
- Aprovechamiento máximo de los recursos de la empresa.
- la adaptación de nuevas tecnologías.

Es claro que hay más aspectos que se van desarrollando a lo largo de la gestión del sistema de logística y de la cadena de suministros para superar las expectativas del consumidor o cliente final, dando pauta a sistemas empresariales y organizaciones más competitivas en el mercado global.

La logística en si, comprende los procesos de estrategia de planeación, abastecimiento, movimiento o distribución y venta, que permite obtener una optimización sobre las variables que determinan una ventaja competitiva; ya sean, costo, flexibilidad, calidad, servicio e innovación mediante la máxima integración de su estructura organizacional a través de la adopción de una estrategia de “coevolución” entre proveedores, gestión interna y clientes (Salazar, s/f.).

### **Empresas de servicio**

Los servicios son actividades identificables y precederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un

esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes (Thompson, 2006).

Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y que no da como resultado la propiedad de nada. Su producción puede o no estar vinculada a un producto físico. Una empresa debe considerar cuatro características especiales del servicio cuando diseña sus programas de mercadotecnia: intangibilidad, inseparabilidad, variabilidad y naturaleza perecedera (Sánchez, 2013).

Las empresas de servicios integran lo que se denomina sector terciario de las economías, y es el que más ha crecido en los países desarrollados, donde la mayoría de la población se dedica a ello.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

#### **3.2 Población y muestra**

**3.5.1 Población:** Dado que la investigación será descriptiva, bibliográfica – documental y de caso no habrá población.

**3.5.2 Muestra:** Dado que la investigación será descriptiva, bibliográfica, documental y de caso no habrá muestra.

### **3.3 Definición y operación de las variables**

No aplico

### **3.4 Técnicas e instrumentos**

#### **3.4.1 Técnicas:**

Para el recojo de información para el objetivo específico 1 se utilizó la revisión bibliográfica documental y para el objetivos específico 2 se utilizó la técnica de entrevista.

#### **3.4.2 Instrumento:**

En el recojo de la información para lograr el objetivo específico 1 se utilizó el instrumento de fichas bibliográficas y para el objetivo específico 2 se utilizó un cuestionario aplicado al gerente de la Proalimentos Líber SAS.

### **3.5 Plan de análisis**

Para cumplir con el objetivo específico 1 se hizo una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes los mismos que serán presentados en sus respectivos cuadros. Para cumplir con el objetivo específico 2 se utilizó el cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicará a la gerente de la empresa del caso.

Para cumplir con el objetivo específico 3 se hizo un cuadro comparativo procurando que la comparación sea a través de aspectos comunes al objetivo 1 y

2.

### **3.6 Matriz de consistencia**

Ver anexo 01

### **3.7 Principios éticos**

No aplico

## **IV RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS**

### **4.1 RESULTADOS**

4.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno en la logística de las empresas de servicios del Perú, 2016.

#### **1.1.1 CUADRO 01**

---

| <b>AUTOR</b> | <b>RESULTADOS</b> |
|--------------|-------------------|
| <b>(ES)</b>  |                   |

---

---

**Elisabeth  
Cruzado  
(2014)**

Afirma que la implementación del sistema de control interno en el proceso logístico impacta positivamente, de tal forma se estima que a pesar de los costos que genera la implementación del S.C.I. la pérdida irá disminuyendo mucho más para periodos siguientes puesto que la gestión en el área de logística será más eficaz con la implementación del Sistema de Control interno (se evitaban robos, el almacenamiento de materiales se realizarán de manera correcta para evitar desperdicios, se contará con personal calificado que realice los requerimientos exactos a los mejores proveedores del mercado) y la Gerencia General establecerá un mayor control y supervisión sobre el personal de logística.

---

**Juan  
Guevara  
(2014)**

Establece que el sistema de Control Interno es una herramienta que incide directamente en la gestión de la empresa y que le permite obtener saldos actualizados, detalles de las compras realizadas, vencimiento, obligaciones y una mejora en la gestiones de logística y compras por lo tanto es necesaria para la economía eficiente, efectiva mejorando continuamente en la competitividad de la empresa.



---

**Cornejo &  
Ana (2013)**

Establece que un sistema de control Interno mejorara significativamente la gestión del área de almacén, adecuando los procesos de recepción y salida de productos. Pero no obstante no se cuenta con un sistema de control interno específicamente en el proceso de almacén, no se establece controles suficientes y necesarios ocasionando una mala gestión mala organización y tardanza en los pedidos. La esquematización de los procesos desde el inicio de la unidad de transporte hasta la salida de los artículos donados, con su respectivo formato no permite un control y transparencia en las operaciones.

---

**López  
Ángel  
(2011)**

Afirma que la rentabilidad de la empresa se ha visto deteriorada por diferentes causas entre ellas la falta de políticas hacia la satisfacción de los requerimientos de los clientes y la aplicación de procedimientos inadecuados en el ciclo de inventarios y una debilidad que se presenta en la empresa es que el periodo para almacenamiento de inventarios es muy largo ocasionando un alto costo de oportunidad. Por otro lado existen clientes insatisfechos porque no encuentran en stock los artículos que ellos adquieren regularmente.

---

**Fuente:** Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales y regionales de la presente investigación.

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la Empresa Proalimentos Líber SAS, de Lima. 2016.

|   | <b>RESULTADOS</b> |           |
|---|-------------------|-----------|
|   | <b>SI</b>         | <b>NO</b> |
| <b>AMBIENTE DE CONTROL</b>  |                   |           |
| 1. ¿La empresa cuenta con un sistema de Control Interno?  |                   | <b>x</b>  |
| 2. ¿La empresa cuenta con código de ética, aprobado por la Gerencia?  | <b>x</b>          |           |
| 3. ¿La entidad cuenta con un Manual de Organización y Funciones debidamente actualizado?                                  | <b>x</b>          |           |
| 4. ¿La entidad cuenta con procedimientos adecuados para la selección de personal?   | <b>x</b>          |           |
| 5. ¿Se cuenta con un programa de capacitación al personal nuevo, cuando ingresa?  |                   | <b>x</b>  |
| 6. ¿El personal que ocupa cada cargo cuenta con los perfiles establecidos al cargo?                                       | <b>x</b>          |           |
|   |                   |           |
|   |                   |           |
| <b>EVALUACION DE RIESGOS</b>  |                   |           |
| 1. ¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades, sobre todo en el área logística? |                   | <b>x</b>  |

|  |          |          |
|--|----------|----------|
| 2. ¿Los responsables del área de logística tienen conocimiento de los riesgos de sus actividades?          |          | <b>x</b> |
| 3. ¿Se han tomado en consideración aspecto internos y externos en la identificación de riesgos?            |          | <b>x</b> |
| 4. ¿Se ha establecido acciones para afrontar los riesgos identificados?                                    |          | <b>x</b> |
|  |          |          |
| <b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>  |          |          |
| 1. ¿Se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los roles?                             | <b>x</b> |          |
| 2. ¿Tiene la empresa las herramientas y equipos necesarios para una buena actividad en el área de almacén? | <b>x</b> |          |
| 3. ¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?                | <b>x</b> |          |
| 4. ¿El personal conoce que procesos involucran su área y que rol le corresponde en los mismos?             | <b>x</b> |          |
|  |          |          |
| <b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>  |          |          |
| 1. ¿La Gerencia recibe constantemente información de sus sucursales?                                       | <b>x</b> |          |
| 2. ¿Las áreas a su cargo tienen conocimiento del movimiento logístico?                                     | <b>x</b> |          |
| 3. ¿La empresa cuenta con mecanismos informativos para captar clientes y/o proveedores?                    | <b>x</b> |          |

|  |          |  |
|--|----------|--|
| 4. ¿La entidad cuenta con un portal web correctamente implementado y actualizado, que informa hacia el exterior sobre sus actividades? | <b>x</b> |  |
|  |          |  |
| <b>MONITOREO</b>   |          |  |
| 1. ¿Se ejecutan supervisiones rutinarias en los almacenes?   | <b>x</b> |  |
| 2. ¿Las problemas son comunicados en tiempo accesible a los responsables a fin de que se tomen las acciones correctivas necesarias?    | <b>x</b> |  |
| 3. ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?   | <b>x</b> |  |
| 4. ¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que permitan proponer planes de mejoras?  | <b>x</b> |  |
|  |          |  |

**Fuente:** Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a la Gerente de la empresa del caso.

4.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Realizar 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 de Lima, 2016.

| <b>ELEMENTOS DE COMPARACION</b> | <b>OBJ. ESPECIFICO 1</b> | <b>OBJ. ESPECIFICO 2</b> | <b>RESULTADOS</b> |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------|
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------|

|  |  |  |                          |
|--|--|--|--------------------------|
| <p><b>Ambiente de control</b></p>      | <p>Establece que la Implementación de un sistema de control interno como administración y proceso logístico logra un impacto en la rentabilidad, de tal forma impacta positivamente, ya que el personal encargado realizara un calificado requerimiento y la Gerencia tendrán confiabilidad sobre el personal asignado y los resultados logrados.</p> <p>( Cruzado E. 2015 )</p> | <p>La empresa si cuenta con códigos de ética, cuenta con un manual de organizaciones y funciones, y también define bien su personal de acuerdo al cargo y ocupación que se le otorga</p> | <p>COINCIDE</p>          |
| <p><b>ELEMENTOS DE COMPARACION</b></p> | <p><b>OBJ. ESPECIFICO 1</b></p>  | <p><b>OBJ. ESPECIFICO 2</b></p>  | <p><b>RESULTADOS</b></p> |
| <p><b>Evaluación de Riesgos</b></p>    | <p>Establece que la falta de políticas y procedimientos de</p>   | <p>La entidad no ha identificado los riesgos , tampoco se ha</p>   | <p>COINCIDE</p>          |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>control es una debilidad que se presenta en la empresa y la problemática es el periodo para el almacenamiento y eso genera un riesgo al realizar los inventarios ocasionando un alto costo por tiempo perdido. Por otro lado existen clientes insatisfechos porque no encuentran en stock los artículos que ellos adquieren regularmente. ( López Ángel, 2011 )</p> | <p>establecido acciones para identificar los riesgos</p> |
|--|--|--|

| <b>ELEMENTOS DE COMPARACION</b> | <b>OBJ. ESPECIFICO 1</b>                                  | <b>OBJ. ESPECIFICO 2</b>                                | <b>RESULTADOS</b> |
|---------------------------------|---|---|-------------------|
| <b>Actividad de control</b>     | <p>Establece que el sistema de Control Interno es una</p> | <p>La empresa tiene diseñado procedimientos para el</p> | <b>COINCIDE</b>   |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p>herramienta que incide directamente en la gestión de la empresa y que le permite tener documentación registrada de los detalles de las compras realizadas, vencimiento de productos, obligaciones, otros. Esto beneficia a la gestión logística para una mejora continua en la competitividad de la empresa. ( Guevara Juan, 2014 )</p> | <p>cumplimiento de roles, los documentos están registrados , cuentan con actividades y tareas por cada área y trabajador</p> |  |
|--|--|--|--|

| <b>ELEMENTOS DE COMPARACION</b>   | <b>OBJ. ESPECIFICO 1</b>                         | <b>OBJ. ESPECIFICO 2</b>                              | <b>RESULTADOS</b> |
|-----------------------------------|--|---|-------------------|
| <b>Información - Comunicación</b> | Establece que un sistema de control interno como | La gerencia recibe información optima para la toma de | COINCIDE          |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>administración y decisiones, el personal</p> <p>proceso logístico logra cuenta con</p> <p>un impacto en la información, además</p> <p>rentabilidad, la cuenta con</p> <p>comunicación y el documentos para la</p> <p>manejo de información comunicación</p> <p>hace que el personal</p> <p>encargado obtenga un</p> <p>calificado</p> <p>requerimiento y la</p> <p>Gerencia general</p> <p>establezca un mayor</p> <p>control en el</p> <p>movimiento de</p> <p>mercaderías ( Cruzado</p> <p>E. 2015 )</p> |  |
|--|---|--|

| <b>ELEMENTOS DE COMPARACION</b> | <b>OBJ. ESPECIFICO 1</b>   | <b>OBJ. ESPECIFICO 2</b>                                      | <b>RESULTADOS</b>  |
|---------------------------------|--|---|--------------------|
| <b>Monitoreo</b>                | Establece que no se cuenta con un sistema de control interno específicamente en el | Se supervisa las actividades del personal, la problemática es | <b>NO COINCIDE</b> |



|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p>proceso de almacén, no se establece controles suficientes y necesarios ocasionando una mala gestión mala organización y tardanza en los pedidos. Carece de una continua supervisión y esto hace que no haiga un control y transparencia en las operaciones y actividades. ( Cornejo &amp; Ana, 2013 )</p> | <p>comunicada al encargado, además se efectúa autoevaluaciones para mejorar los planes de la empresa</p> |  |
|--|--|--|--|

## 4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

i.- Elizabeth Cruzado (2014) y Juan Guevara (2014) coinciden que el sistema de control interno es una herramienta que incide directamente en la gestión de

la empresa para darle una competitividad en sus planeamientos de actividades, este sistema hará que tanto en las áreas de almacén y su movimiento logístico al efectuar el control interno o con la implementación del sistema de control interno se obtenga comunicación entre departamentos, y se asigna funciones de sus actividades a cada personal, evitando pérdidas y malos manejos en funciones , además con el sistema se podrá evaluar los riesgos y proponer soluciones, evaluar periódicamente las dificultades que afecta el logro de los objetivos. Estos resultados coinciden también con Fuentes G. (2008) estableciendo que una eficiente gestión logística incide de manera positiva en la rentabilidad de las empresas, teniendo a cargo el personal calificado para las funciones que elaboran en áreas.

ii. López (2011) y Cornejo & Ana (2013) coinciden en que no se aplican procedimientos y un adecuado control interno en las empresas, la falta de control en los procesos logísticos tanto en los almacenes como en la distribución de productos genera retrasos y pérdidas en operaciones, esto conlleva a una mala gestión por la falta de orden y gestión, estos resultados coinciden con Vallejos Tais (2015) que afirma que existe un inadecuado control interno, y no se aplica un sistema de control concerniente al sistema COSO, por otro lado los procedimientos logísticos no tienen una correcta supervisión, tanto en los almacenajes como también en los trabajadores que dan acción a esas áreas, también coinciden con Antonio Malca (2015) afirmando que no se realiza de manera adecuada la información y comunicación entre el área de almacén y el departamento contable no

conciliando los reportes entre ambas áreas afectando de esta manera la toma de decisiones, al decidir en base a una información no adecuada a la realidad. También coinciden con los resultados de Cuares & Velásquez (2005). Donde afirma que la falla de control interno se debe a la falta de documentación de procesos y la ausencia de un manual de funciones y procedimientos mediante el cual cada organización, según su estructura organizacional, determine objetivamente sus funciones y establezca los métodos y procedimientos para alcanzar sus objetivos.

#### **4.2.2 Respecto al objetivo específico 2:**

##### **a. Respecto al ambiente de control**

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa Proalimentos líber SAS, de lima, 2016. de las 6 preguntas el 80% nos dio como respuesta SI y un 20% como respuesta contraria, lo cual refiere que la empresa cuenta con códigos de ética, manual de organización y funciones, tiene definido su objetivos y cada personal sabe sus funciones a realizar; no coinciden con López (2011) y Cornejo & Ana (2013), Vallejos Tais (2015), Antonio Malca (2015), y Cuares & Velásquez (2005), pero si con Elizabeth Cruzado (2014), Juan Guevara (2014) y Fuentes G. (2008) quienes afirman que un sistema de control interno como administración y proceso logístico logra un buen desarrollo de actividades haciendo que el personal asignado estimule sus responsabilidades

y tome conciencia de su importancia en sus labores, crenado compromisos y competitividad en sus áreas.

b. Respecto a evaluación de riesgos

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa Proalimentos líber SAS, de lima, 2016. de las 4 preguntas el 100% nos dio como respuesta NO, lo cual refiere que la empresa no ha identificado los riesgos tanto internos ni externos, tampoco se ha establecido acciones para afrontar los riesgos; no coinciden con Elizabeth Cruzado (2014), Juan Guevara (2014) y Fuentes G. (2008); coinciden con López (2011) y Cornejo & Ana (2013), Vallejos Tais (2015), Antonio Malca (2015) y Cuares & Velásquez (2005); quienes afirman que una planificación y ejecución de control interno llegan a identificar y analizar los riesgos relevantes, de tal forma que una vez ya identificados deben hacerse estrategias organizadas para mejorar el desempeño en sus objetivos como función.

c. Respecto a actividades de control

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa Proalimentos líber SAS, de lima, 2016. de las 4 preguntas el 100% nos dio como respuesta SI, lo cual

refiere que la empresa tiene diseñado procedimientos para el cumplimiento de los objetivos, los documentos están registradas debidamente, cuenta con actividades y tareas para cada área y trabajador; no coinciden con López (2011) y Cornejo & Ana (2013), Vallejos Tais (2015), Antonio Malca (2015) y Cuares & Velásquez (2005); coinciden con Elizabeth Cruzado (2014), Juan Guevara (2014) y Fuentes G. (2008) quienes afirman que este Componente hace referencia al control establecidos por los directivos y funcionarios en las áreas y procesos de la entidad. Estas actividades de control pueden llevarse manualmente o computarizadas o como requiera la empresa, pero siempre mostrando un beneficio organizativo, para la protección de recursos propios de manera eficiente y eficaz a la hora del manejo empresarial.

d. Respecto a información y comunicación

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa Proalimentos líber SAS, de lima, 2016, de las 4 preguntas el 100 % nos dio como respuesta SI, lo cual refiere que la empresa recibe información óptima para la toma de decisiones, el personal cuenta con información, además cuenta con documentos para la comunicación; no coinciden con López (2011) y Cornejo & Ana (2013), Vallejos Tais (2015), Antonio Malca (2015) y Cuares & Velásquez (2005); coinciden con Elizabeth Cruzado (2014), Juan Guevara (2014) y Fuentes G. (2008) quienes afirman que la comunicación y el manejo de información de los directivos y funcionarios a cargo logran establecer un ordenamiento eficaz

y este control es un medio para incrementar la productividad y competitividad como empresa.

e. Respecto al Monitoreo

Del cuestionario aplicado al gerente de la Empresa Proalimentos líber SAS, de lima, 2016, de las 4 preguntas el 100% nos dio como respuesta SI, lo cual refleja que la empresa supervisa las actividades del personal, los problemas fortuitos son comunicados al encargado, además se efectúa autoevaluaciones para mejorar los planes de la empresa; no coinciden López (2011) y Cornejo & Ana (2013), Vallejos Tais (2015), Antonio Malca (2015) y Cuares & Velásquez (2005) no se cuenta con un sistema de control interno específicamente en el proceso de almacén, no se establece controles suficientes y necesarios ocasionando una mala gestión mala organización y tardanza en los pedidos, carece de una continua supervisión y esto hace que no haiga un control y transparencia en las operaciones y actividades; coinciden con Elizabeth Cruzado (2014), Juan Guevara (2014) y Fuentes G. (2008). Estos resultados son distintos por que conllevan a la implementación, aplicación y gestión de control interno como influencia en la gestión logística logrando rentabilidad en base a planeamientos, evitándose así malos manejos en funciones

**4.2.3 Respecto al objetivo específico 3:**

a. Respecto al ambiente de control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa Proalimentos líber SAS, de lima, 2016. (Resultados del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que la empresa si cuenta con códigos de ética, cuenta con un manual de organizaciones y funciones, y también define bien su personal de acuerdo al cargo y ocupación que se le otorga

b. Respecto a evaluación de riesgos

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa Proalimentos líber SAS, de lima, 2016. (Resultados del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que la empresa no ha identificado los riesgos, tampoco se ha establecido acciones para identificar los riesgos

c. Respecto a actividades de control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa Proalimentos líber SAS, de lima, 2016. (Resultados del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que la empresa tiene diseñado procedimientos para el cumplimiento de roles, los documentos están registrados, cuentan con actividades y tareas por cada área y trabajador

d. Respecto a información y comunicación

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa Proalimentos líber SAS, de lima, 2016. (Resultados del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que la gerencia recibe información optima para la toma

de decisiones, el personal cuenta con información, además cuenta con documentos para la comunicación

e. Respecto al Monitoreo

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa Proalimentos líber SAS, de lima, 2016. (Resultados del objetivo específico 2), ambos no coinciden ya que la empresa supervisa las actividades del personal, los problemas fortuitos son comunicados al encargado, además se efectúa autoevaluaciones para mejorar los planes de la empresa, en cambio (Cornejo & Ana, 2013) establece que no se cuenta con un sistema de control interno específicamente en el proceso de almacén, no se establece controles suficientes y necesarios ocasionando una mala gestión mala organización y tardanza en los pedidos, carece de una continua supervisión y esto hace que no haiga un control y transparencia en las operaciones y actividades.

## **V. CONCLUSIONES**

### **5.1 Respecto al objetivo específico 1:**

Los autores citados afirman que es necesario para las empresas las políticas y procedimientos de un control interno tanto en la logística como gerencial y administrativa, por que 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 empresa.



## **5.2 Respecto al objetivo específico 2:**

Del cuestionario realizado a la gerente de la empresa en estudio (Proalimentos Líber SAS, de Lima 2016.) se manifiesta con una carencia en algunos puntos del sistema de control interno, pero si aplica los componentes de control interno, la empresa realiza una gestión eficiente, pues los resultados encontrados son favorables, excepto el componente de evaluación de riesgos. Por lo que es necesario hacer estrategias organizadas para mejorar el desempeño en sus objetivos como función.

## **5.3 Respecto al objetivo específico 3:**

De la revisión de los objetivos 1 y 2 tanto como la comparación, no coincide en el monitoreo, la empresa cuenta con supervisión oportuna en su logística y los problemas son comunicados a tiempo, mayormente hay otras empresas que carecen de supervisión y esto hace que su control sea inestable en sus almacenes y en sus pedidos, por lo que es necesario la comunicación con los encargados de tal distribución.

## **Conclusión general:**

De las observaciones de resultados y los análisis de resultados se concluye que las empresas del sector servicios del Perú y la empresa en estudio Proalimentos Líber SAS de Lima, 2016. Carecen en cierta información de un sistema de control interno, solo manejan sus funciones como actividad y desempeñan sus cargos como roles, las

empresas de servicios que definen su rentabilidad en base a su logística, debe mantener una estructura sólida en sus funciones, manejar sus distribuciones, requerimientos, sus compras, comunicación constante tanto en la empresa misma como con sus clientes y proveedores, manejar estrictamente sus almacenes para su buen funcionamiento como gestión.

Por lo general también las empresas de servicios y la empresa en caso no previenen e identifican sus riesgos y las acciones que hay que hacer para subsanarlas, este por lo cual es un factor muy importante en toda empresa, ya que una deficiencia puede hacer que origine muchos gastos o mermas en gestión.

## **VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **6.1 Referencias Bibliográficas**

- **Armando Valdez 2012** – La necesidad de controlar la logística  
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2012/11/05/logistica-supply-chain-management/>
- **Antonio Malca (2015)** Tesis - El Control Interno De Inventarios Y Su Incidencia En La Gestión Financiera De Las Empresas Agroindustriales En Lima Metropolitana - 2015  
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2451/1/malca\\_gma.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2451/1/malca_gma.pdf)

- **Chire Amalia (2013)** "control interno simultáneo en el área de Almacenes y la gestión logística en las Instituciones públicas de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011" Tacna – Perú
- **Cruzado Elizabeth. (2014)** “Implementación de un sistema de control interno en el proceso logístico y su impacto en la rentabilidad de la constructora rio bado s.a.c. en el año 2014” Trujillo- Perú  
<http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/6347>
- **Cornejo Andrea y Regis Ana (2013)** Tesis de grado- “Diseño de un Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión del Área de Almacén de la ONG comunidad Traperos de Emaús Trujillo – 2013”  
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/132>
- Componentes del control interno regidos por la Contraloría general de la República [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Medicion\\_SCI\\_2014.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Medicion_SCI_2014.pdf)
- **C. Ramírez 2012** - Control Interno De Las Empresas. *ClubEnsayos.com*. Recuperado 06, 2012, de <https://www.clubensayos.com/Negocios/Control-Interno-De-Las-Empresas/205532.html>
- **Diario el mundo 2014**  
<http://www.elmundo.es/economia/2014/05/21/537c5e4922601dc01a8b456d.html>

- **Diario gestión 2015**  
<https://gestion.pe/economia/sector-servicios-aporta-mas-al-pbi-que-mineria-y-comercio-2136170>
- **Enciclopedia culturalia 2013** - Conceptos empresa de servicios  
<https://edukavital.blogspot.pe/2013/01/definicion-de-empresa-de-servicios.html>
- Empresa Proalimentos Líber SAS- Pagina oficial  
<http://www.proalimentosliber.com/>
- EL Control Interno definiciones , Normas, Principios  
<http://www.monografias.com/trabajos12/coso/coso2.shtml#normasdeaa>
- **Fuentes, G. (2008)** Tesis - La gestión logística y la rentabilidad de las empresas de construcción metálica de Lima Metropolitana: 2008  
<https://es.scribd.com/document/317079606/Marco-Teorico-Tesis>  
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/773>
- **García Garnica, A. & Taboada Ibarra, E. (s/f).** Teoría de empresas.  
Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/etp/n36/n36a2.pdf>
- Gestión Logística De La Distribución Física Internacional  
<http://gestionlogisticadistribucionfisicdued.blogspot.pe/2012/06/logistica-una-herramienta-en-los.html>

- **Informe Coso (s/f).** Los nuevos conceptos control interno (Informe Coso).  
[http://doc.contraloria.gob.pe/PACK anticorrupcion/documentos/3 CONTRO  
L\\_INTERNO\\_2016.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTRO<br/>L_INTERNO_2016.pdf)
- **Juan Guevara (2014)** Tesis “Aplicación Del Sistema De Control Interno Para Mejorar La Eficiencia Del Área De Logística En La Empresa Constructora Rial Construcciones Y Servicios S.a.c 2014” Trujillo  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/342/1/GUEVARA JUAN C  
ONTROL INTERNO EFICIENCIA LOG%](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/342/1/GUEVARA_JUAN_C<br/>ONTROL_INTERNO_EFICIENCIA_LOG%<C3%8DSTICA.pdf)
- La logística- empresarial- estrategia e información – Diario gestión  
[https://www.gestion.org/estrategia-empresarial/logistica-  
empresarial/#Que es la logistica empresarial](https://www.gestion.org/estrategia-empresarial/logistica-<br/>empresarial/#Que es la logistica empresarial)
- **López, A. (2011)** Tesis - Control interno al ciclo de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la ferretería Ángel López. (Tesis de Título en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA) Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, Ambato, Ecuador.  
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1818/1/TA0122.pdf>
- **Mery Cuares y Dayenis Velásquez (2005)** Tesis de grado - Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el Inventario de Materiales de Insumos del Departamento de Servicios de la Empresa Autoyota C.A  
<http://produccion-uc.bc.uc.edu.ve/documentos/trabajos/6300181F.pdf>

- Normas de control Interno de la Contraloría General de la Republica  
<http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/index.html#triple1>
- **Rafael Rangel (2007)** Tesis de grado - Sistema de Control Interno de Inventarios de Mercancías en las PYMES del municipio Trujillo, Estado Trujillo  
[https://www.researchgate.net/publication/44358023\\_Sistema\\_de\\_control\\_interno\\_de\\_inventario\\_de\\_mercancias\\_en\\_las\\_PYMES\\_del\\_Municipio\\_Trujillo\\_Estado\\_Trujillo\\_Yanisbeth\\_Ch\\_Montiel\\_M](https://www.researchgate.net/publication/44358023_Sistema_de_control_interno_de_inventario_de_mercancias_en_las_PYMES_del_Municipio_Trujillo_Estado_Trujillo_Yanisbeth_Ch_Montiel_M)
- **Salazar, B. (s.f.)**. Logística y Cadena de Abastecimiento. Obtenido de  
<https://logisticayabastecimiento.jimdo.com/>
- **Sánchez (s/f)**. Definición de empresa de servicios. Recuperado de:  
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:6aAq62Mo4pcJ:https://edukavital.blogspot.com/2013/01/definicion-de-empresa-de-servicios.html+&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Teorías de las empresas  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/ramirez\\_o\\_me/capitulo\\_2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/ramirez_o_me/capitulo_2.pdf)
- **Thompson, I. (2006)**. Definición de empresa. Recuperado de:  
<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>

- **Vallejos Tais (2015)** “Caracterización del control interno y su incidencia para el buen manejo de área de logística de la empresa Royal Service SAC, Distrito De Surco 2015”

[http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD\\_f75a25fc46ea1fbc2583634e550d8697](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_f75a25fc46ea1fbc2583634e550d8697)

## 6.2 Anexos

### 6.2.1 Matriz de consistencia

| <b>TITULO DE LA INVESTIGACION</b>  | <b>ENUNCIADO DEL PROBLEMA</b>   | <b>OBJETIVO GENERAL</b>   | <b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>   | <b>HIPOTESIS</b> |
|--|---|---|--|------------------|
| Caracterización del control interno en la logística de las empresas de servicios del Perú: Caso de la empresa Proalimentos líber SAS de Lima, 2016 | ¿Cuáles son 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? | 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 | <p>Describir las características del control interno en la logística de las empresas de servicios del Perú, 2016.</p> <p>Describir las características del control interno en la</p> | No Aplica        |



|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
|  |  |  | logística de la empresa<br>Proalimentos Líber SAS<br>de Lima, 2016.   |  |
|  |  |  | Hacer un análisis<br>comparativo de las<br>características del<br>control interno en la<br>logística de las empresas<br>de servicios Perú y de la<br>empresa Proalimentos<br>Líber SAS, 2016. |  |

## 6.2.2 Anexos fichas bibliográficas

|   |
|---|
| <p><b>Mery Cuares &amp; Dayenis Velásquez (2005)</b>“Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el Inventario de Materiales de Insumos del Departamento de Servicios de la Empresa Autoyota C.A” Carabobo - Venezuela</p>  |
| <p style="text-align: center;"><b>RESUMEN</b></p>   |
| <p>El desarrollo de la investigación se llevó a cabo bajo la metodología de campo. Los resultados obtenidos fueron que AUTOYOTA C.A, concluye que la mayor falla de control interno se debe a la falta de documentación de procesos y la ausencia de un manual de funciones y procedimientos mediante el cual cada organización, según su estructura organizacional, su misión y sus recursos, determine objetivamente sus funciones y establezca los métodos y procedimientos para alcanzar sus objetivos. Mediante esta determinación cuyos procedimientos adecuados y dirigidos al control interno de inventarios, ayudara a mejorar el conglomerado de medidas para el manejo y registros del mismo, cuyos resultados han de percibirse en la responsabilidad de la gerencia en llevar y mantener registros contables seguros, que permitan obtener estados financieros confiables.</p> |

**Cruzado Elizabeth. (2014)**, Implementación de un sistema de control interno en el proceso logístico y su impacto en la rentabilidad de la constructora rio bado s.a.c. en el año 2014, Perú.

### **RESUMEN**

En su trabajo de investigación experimental, considera que la implementación del sistema de control interno en el proceso logístico impacta positivamente, de tal forma se estima que a pesar de los costos que genera la implementación del S.C.I. la pérdida irá disminuyendo mucho más para periodos siguientes puesto que la gestión en el área de logística será más eficaz con la implementación del Sistema de Control interno (se evitaban robos, el almacenamiento de materiales se realizarán de manera correcta para evitar desperdicios, se contará con personal calificado que realice los requerimientos exactos a los mejores proveedores del mercado) y la Gerencia General establecerá un mayor control y supervisión sobre el personal de logística.

### **Informe Coso:**

Los nuevos conceptos del control interno (Informe Coso).

**Perú** (s/f)

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Título :</b> La logística como una herramienta de negocios</p> <p><b>Año :</b> 2012</p>  | <p><b>País :</b> Perú</p> <p><b>Ciudad :</b> Lima</p> |
| <p><b>Resumen del contenido :</b></p>  |   |
| <p>La logística en si vino a generar en el mundo de los negocios una serie de oportunidades a ser más competitivos, ya que genera por su esencia una ventaja competitiva, es una herramienta eficaz en varios aspectos entre las cuales se pueden mencionar, la optimización de la producción de un producto, así como obtener productos de buena calidad, abatiendo costos en todo su proceso, que trae como consecuencia poder ofrecerlos a precios competitivos</p> |   |
| <p><b>URL:</b> <a href="http://gestionlogisticadistribucionfisicdued.blogspot.pe/2012/06/logistica-una-herramienta-en-los.html">http://gestionlogisticadistribucionfisicdued.blogspot.pe/2012/06/logistica-una-herramienta-en-los.html</a></p>   |   |

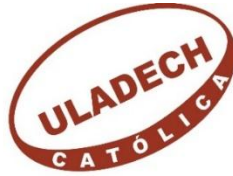
### 6.2.3 Cuestionario

Cuestionario

la Gerente

la empresa

Proalimentos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

aplicado a

General de

líber SAS

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

#### **CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información de la empresa Proalimentos Líber SAS. Para el desarrollo del trabajo de investigación denominado “Caracterización del control interno en la logística de las empresas de servicios del Perú: Caso de la empresa Proalimentos líber SAS de Lima, 2016.

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

#### **DATOS DEL ENCUESTADO**

**Nombre de la representante legal:** \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_ **Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Grado de Instrucción:** Bachiller ( ) Titulado ( ) Doctorado ( )

**Cargo en la empresa:** \_\_\_\_\_

### **Referente a la empresa**

Nombre de la Empresa.....

Dirección.....

Años de permanencia en el mercado.....

### **AMBIENTE DE CONTROL**

¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?

Si ( ) No ( )

¿La empresa cuenta con un código de ética aprobado por la Gerencia?

Si ( ) No ( )

¿La Empresa cuenta con un manual de organización y funciones debidamente actualizado?

Si ( ) No ( )

¿La entidad cuenta con procedimientos adecuados para la selección de personal?

Si ( ) No ( )

¿Se cuenta con un programa de capacitación al personal nuevo, cuando ingresa?

Si ( ) No ( )

¿El personal que ocupa cada cargo cuenta con los perfiles establecidos al cargo?

Si ( )                      No ( )

### **VALORACIÓN DE RIESGOS**

¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades, sobre todo en el área logística?

Si ( )                      No ( )

¿Los responsables del área de logística tienen conocimiento de los riesgos de las actividades?

Si ( )                      No ( )

¿Se han tomado en consideración aspectos internos y externos en la identificación de riesgos?

Si ( )                      No ( )

¿Se ha establecido acciones para afrontar los riesgos identificados?

Si ( )                      No ( )

### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

¿Se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los roles?

Si ( )                      No ( )

¿Tiene la empresa las herramientas y equipos necesarios para una buena actividad en el área de almacén?

Si ( )                      No ( )

¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?

Si ( )                      No ( )

¿El personal conoce que procesos involucran su área y que rol le corresponde en los mismos?

Si ( )                      No ( )

## **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

¿La Gerencia recibe constantemente información de sus sucursales?

Si ( )                      No ( )

¿Las áreas a su cargo tienen conocimiento del movimiento logístico?

Si ( )                      No ( )

¿La empresa cuenta con mecanismos informativos para captar clientes y/o proveedores?

Si ( )                      No ( )

¿La entidad cuenta con un portal web correctamente implementado y actualizado, que informa hacia el exterior sobre sus actividades?

Si ( )                      No ( )



## **MONITOREO**

¿Se ejecutan supervisiones rutinarias en los almacenes?

Si ( )                      No ( )

¿Los problemas son comunicados en tiempo accesible a los responsables a fin de que se tomen las acciones correctivas necesarias?

Si ( )                      No ( )

¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?

Si ( )                      No ( )

¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que permitan proponer planes de mejoras? Si ( )                      No ( )