



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN  
EL AREA DE LOGISTICA DE LAS EMPRESAS DEL  
SECTOR SERVICIOS DEL PERU: CASO "EMPRESA  
DE SERVICIOS SANTA MONICA S.R.L." -  
HUANCAYO, 2017**

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

**AUTOR:**

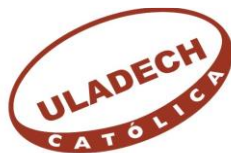
**BACH. LITICIO HOMAR BARRETO VASQUEZ**

**ASESOR:**

**MGTR. JULIO JAVIER MONTANO BARBUDA**

**LIMA - PERÚ**

**2018**



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN  
EL AREA DE LOGISTICA DE LAS EMPRESAS DEL  
SECTOR SERVICIOS DEL PERU: CASO "EMPRESA  
DE SERVICIOS SANTA MONICA S.R.L." -  
HUANCAYO, 2017**

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

AUTOR:

**BACH. LITICIO HOMAR BARRETO VASQUEZ**

ASESOR:

**MGTR. JULIO JAVIER MONTANO BARBUDA**

LIMA - PERÚ

2018

**JURADO Y ASESOR DE TESIS**

---

DR(A). ERLINDA ROSARIO RODRIGUEZ CRIBILLEROS

**PRESIDENTE**

---

MGTR. DONATO AMADOR CASTILLO GOMERO

**SECRETARIO**

---

MGTR. VICTOR ARMIJO GARCIA

**MIEMBRO**

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo de tesis, me permite agradecer a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida.

A mis padres por aquí conmigo y en mis recuerdos y en mi corazón; sin importar donde estén quiero darles las gracias por ser parte de mí vida, por todo lo que me han brindado, y por todas sus bendiciones.

A mi asesor Mgtr. Montana Barbuda Julio Javier por instruirme en este trabajo de investigación.

Para ellos: Muchas gracias y Dios los bendiga.

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a mi Dios  
Quien supo guiarme por buen  
camino, darme las fuerzas para seguir  
Adelante y no fallecer con los problemas  
Que se presentaban, enseñándome a  
encarar las adversidades sin perder nunca  
la dignidad ni desfallecer en el intento.

Para mis padres por su apoyo,  
consejos, comprensión, amor, ayuda en  
los momentos difíciles y por ayudarme  
con los recursos necesarios para  
estudiar.

Me han dado todo lo que soy  
como persona, mis valores, mis  
principios, mi carácter, mi empeño, mi  
perseverancia, mi coraje para conseguir  
mis objetivos.

A mis hermanos por estar siempre  
presente, acompañándome para  
poderme realizar y a mis familiares  
quienes por ellos soy lo que soy.

## **RESUMEN**

El propósito de este informe de investigación fue establecer si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno optimizará la gestión del área de logística en la empresa de servicios SANTA MONICA S.R.L., ubicada en la ciudad de Huancayo , 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. El objetivo principal de esta investigación: Determinar y describir las características del control interno en el área de logística en las empresas del sector servicios del Perú: caso de la empresa de servicios Santa Mónica S.R.L. Huancayo 2017. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque (cualitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe un inadecuado control interno lo que no permite alcanzar objetivos ni desarrollar a la empresa servicios Santa Mónica S.R.L., Las conclusiones se resumirían en la necesidad de la implementar un sistema de control interno eficiente y eficaz que contribuya a mejorar el área de logística.

**PALABRAS CLAVES:** Almacén, Transporte, Inventarios, Control Interno.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research report was to establish whether the proper implementation of the internal control procedures will optimize the management of the logistics area in the service company SANTA MONICA SRL, located in the city of Huancayo, taking into account that the critical point of the losses caused by various factors, refer to the lack of a proper supervision of the implementation of internal control that have interference in the logistics area of the company. The main objective of this investigation: Determine and describe the characteristics of internal control in the logistics area in the companies of the service sector of Peru: case of the service company Santa Monica S.R.L. Huancayo 2017. The research design was non-experimental, correlational with a (qualitative) approach, considered as applied research, due to the practical, application scope supported by standards and technical instruments for gathering information. The results and the analysis of the investigation showed that there is inadequate internal control which does not allow to reach objectives or develop the company services Santa Monica SRL, The conclusions would be summarized in the need to implement an efficient and effective internal control system that Contribute to improve the logistics area.

**KEY WORDS:** Warehouse, Transport, Inventories, Internal Control.

## INDICE

CARATULA.....	i
CONTRA CARATULA.....	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>II. REVISION DE LA LITERATURA.....</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes.....	20
2.1.1 Internacionales.....	20
2.1.2 Nacionales.....	23
2.1.3 Regionales.....	34
2.1.4 Locales.....	40
2.2 Bases Teóricas.....	42
2.3 Marco conceptual.....	65
<b>III. METODOLOGIA.....</b>	<b>69</b>
3.1 Diseño de Investigación.....	69
3.2 Población y Muestra.....	69
3.3 Técnicas e Instrumentos.....	69
3.4 Recolección de Información.....	69



3.4.1 Técnicas.....	69
3.4.2 Instrumentos.....	69
3.5 Plan de Análisis.....	70
3.6 Matriz de consistencia.....	71
3.7 Principios éticos.....	72
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>72</b>
4.1 Resultado.....	72
4.2 Análisis de los resultados .....	100
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>108</b>
<b>VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....</b>	<b>111</b>
6.1 Referencias Bibliográficas.....	111
6.2 Anexos.....	115
<b>IN DICE DE LOS CUADROS</b>	
CUADRO N° 01.....	72
CUADRO N° 02.....	83
CUADRO N° 03.....	86



## **I. INTRODUCCION.**

El control interno es un grupo integrado de procedimientos que proporcionan confianza a la empresa de que los objetivos fijados se cumplirán y que cualquier error se pueda prevenir dando una continua fluidez en el servicio que ofrece la empresa.

El control interno manifiesta la necesidad de evaluar cada proceso del departamento con el fin de visualizar continuamente las actividades y sus resultados, pues es fundamental que cada área cumpla con los objetivos fijados de una forma ascendente para que la toma de decisiones tenga una veracidad acorde a la solidez del control interno.

El término Sistema de control interno significa. Son todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

Esta definición refleja que es un proceso que constituye un medio para un fin, que es el de salvaguardar los bienes de la entidad. Es y debe ser ejecutado por todas las personas que conforman una organización, no se trata únicamente de un conjunto de manuales de políticas y formas, sino de personas que ejecutan actividades en cada nivel de una organización. El control interno proporciona solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, acerca del desarrollo correcto

de los procesos administrativos y contables, informado a la alta gerencia y al consejo de una entidad.

Está engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionada.

Control Interno son las políticas, principios y procedimientos adoptados por la administración para lograr las metas y objetivos planificados y con el fin de salvaguardar los recursos y bienes económicos, financieros, tecnológicos a través de su uso eficiente y aplicando la normativa vigente, así como las políticas corporativas establecida.

También se encarga de evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones no autorizadas o injustificada.

Se define al Control Interno como un sistema conformado por un conjunto de procedimientos, reglamentos y normativa que interrelacionadas entre sí, tienen por objetivo proteger los activos de la organización.

Por lo tanto podemos considerar que el Control Interno no es un evento aislado, es más bien una serie de acciones que ocurren en forma constante a través del funcionamiento y operación de una organización, debiendo reconocerse como una parte inherente a la estructura administrativa y operacional existente en entidad, asistiendo a la dirección de manera constante en cuanto al manejo de la entidad y alcance de sus metas. **Paz (2012)**

La gestión logística es la gobernanza de las funciones de la cadena de suministro. Las actividades de gestión logística típicamente incluyen la gestión de transporte interno y externo, la gestión de flotas, el almacenamiento, la manipulación de materiales, el cumplimiento de órdenes, el diseño de redes

logísticas, la gestión de inventario, la planificación de oferta/demanda y la gestión de proveedores de logística externos. En distinto grado, las funciones de logística también incluyen el servicio al cliente, el suministro y adquisición, la planificación de la producción y el embalaje y ensamblaje. La gestión de logística es parte de todos los niveles de planificación y ejecución – estratégica, operativa y táctica. “Esta es una función integradora, que coordina todas las actividades logísticas, y también integra actividades logísticas con otras funciones, incluyendo la comercialización, las ventas de producción, las finanzas y la tecnología de la información”. (**Gestión de Logística**)

la función logística ha sido considerada como una actividad rutinaria, meramente operativa y necesaria para hacer llegar los productos desde los centros de producción a los de uso o consumo. desde esta perspectiva, la función logística en la empresa era contemplada únicamente como un centro generador de costes sin capacidad de diferenciación (Ballou, 2004). en el ámbito académico, su estudio se realizaba desde la perspectiva industrial o técnica, en busca de modelos que permitiesen optimizar espacios, planificar distribuciones y reducir costes. Con el tiempo, la globalización de la economía y la consiguiente apertura de nuevos mercados distanciados geográficamente fueron cambiando la percepción de la función logística hacia nuevas dimensiones, en las que la función logística permitía ciertas ventajas competitivas basadas en la reducción de los tiempos de entrega o en la optimización de costes. no obstante, pese a estas ventajas, la función logística seguía siendo una actividad menor dentro de la gestión empresarial. es a partir de los años 1960 cuando la gestión logística, siguiendo los postulados de marketing, adquiere una orientación hacia el cliente que se materializa en ofrecer un servicio

logístico ajustado a las necesidades y requisitos del mismo, que permita su satisfacción. desde este momento, la función logística en la empresa empieza a ser tratada como una actividad de carácter estratégico capaz de generar ventajas competitivas que diferencien a la empresa de la competencia. sin embargo, a pesar de la estrecha vinculación entre la función logística y el marketing, es escaso el tratamiento dispensado a la función logística desde el campo académico del marketing. la realización de una búsqueda en la base de datos de revistas ABI/INFORM de ProQuest, entre seis de las principales revistas de marketing (Journal of Marketing, Industrial Marketing Management, Academy of Marketing Science Journal, Journal of Marketing Research, European Journal of Marketing y Revue Française du Marketing) muestra que, en los últimos 40 años, sólo 37 artículos contienen en el título del artículo la palabra . logistics **Francés (2010)**

El objetivo fundamental de la logística es colocar los productos adecuados (bienes y servicios) en el lugar correcto, en el momento preciso y en las condiciones deseadas, con el fin de contribuir, lo máximo posible, con la rentabilidad de una empresa. Uno de los objetivos primordiales de la logística es proporcionar el máximo servicio al cliente al menor costo. La función de la logística es satisfacer al consumidor, lo que implica: entrega pronta, inventarios grandes, surtido amplio, políticas de devolución La empresa, por su parte, busca controlar las materias primas, poseer los inventarios correctos, los medios de transportes e informáticos que permitan a ésta garantizar calidad en el servicio. En la actualidad, las empresas están haciendo mayor énfasis en la logística por varias razones, a saber:

Se puede lograr una ventaja competitiva si se lleva a cabo una buena logística, se dan mejores servicios a precios más bajos.

Hay ahorros en los costos, tanto para las empresas como para los clientes, pues cerca de 15% del precio del producto corresponde al transporte.

Las mejoras en las tecnologías de la información han creado oportunidades que ayudan a la logística mediante programas de computación para el proceso de administración de la cadena de abasto, los códigos de barra, el rastreo por satélite de los transportes, la transferencia electrónica de pedidos y los pagos, entre otros.

**PRINCIPALES FUNCIONES DE LA LOGÍSTICA:** afirma que las funciones de logística permiten a las empresas satisfacer la demanda de los consumidores en términos de nivel de localización y tiempo, para ello, se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

Almacenamiento.

Las empresas deben almacenar sus productos mientras son vendidos, pues los ciclos de producción y consumo casi nunca coinciden. La función del almacenamiento es garantizar que los productos estén disponibles cuando los clientes los necesiten, o bien que la materia prima esté dispuesta para producir los productos.

Procesamiento de pedidos.

Hoy en día, esto se efectúa mediante los vendedores, por correo, por teléfono y por internet. La empresa, por conducto de la logística, buscará diseñar un proceso sencillo, claro, rápido de captura y un sistema de pedidos eficiente que permita satisfacer la demanda de los consumidores de modo ágil y eficaz.

Control de inventarios.

Cabe señalar que éste aspecto puede afectar la relación y satisfacción de los clientes, si se tiene un inventario excesivo o extenso, se podrían elevar los costos por

manejo de existencias y, además, se pueden tener productos obsoletos; por otro lado, un inventario insuficiente puede generar existencias agotadas de las mercancías, lo que llevará a la empresa a una producción de emergencia, con lo cual se elevarían los costos de producción.

Transportación. La correcta selección del transporte ayudará a la empresa a entregar en tiempo. **Velasquez (2012)**

#### Actividades principales del ciclo logístico

Según **USAID (2011)** Reviso brevemente las principales actividades del ciclo logístico.

**Servicio al usuario:** Cada persona que trabaja en logística debe recordar que selecciona, compra, almacena o distribuye productos para satisfacer las necesidades del usuario. Los bodegueros no almacenan medicamentos por el mero hecho de almacenarlos; más bien lo hacen para asegurar la disponibilidad de insumos para cada usuario y, así, puedan acceder a los insumos de salud cuando sea que los necesiten. Además de satisfacer las necesidades del usuario al final del sistema, o sea el cliente que necesita servicios de salud, cada persona que participa en el sistema satisface también necesidades de clientes más inmediatos. Los bodegueros proveen un servicio al cliente cada vez que expiden medicamentos a centros de salud, igual como los almacenes centrales proveen un servicio al cliente cuando despachan insumos al distrito. El sistema logístico garantiza el servicio al cliente al cumplir con los seis correctos. Cada una de las actividades del ciclo logístico, por tanto, contribuye a brindar un excelente servicio al usuario y a garantizar la disponibilidad asegurada de insumos.



**Selección de los productos:** En cualquier sistema logístico de salud, los programas de salud tienen que seleccionar productos. En un sistema logístico de salud, la selección de productos puede estar a cargo de un comité nacional terapéutico, un colegio de farmacéuticos, un consejo de médicos u otro organismo designado por el gobierno. La mayoría de los países han elaborado listas de medicamentos esenciales y han tomado como modelo la lista de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Los productos seleccionados para el uso tendrán un impacto sobre el sistema logístico, así que se tienen que tomar en cuenta los requerimientos logísticos a la hora de seleccionar productos.

**Cuantificación:** Después de la selección de los productos, se tiene que determinar la cantidad necesaria y el costo de cada producto. La cuantificación es el proceso de estimación de la cantidad y el costo de los productos necesarios para un programa (o servicio) específico de la salud; este proceso implica también la determinación de cuándo conviene comprar y distribuir los productos a fin de asegurar un abastecimiento continuo para el mismo programa. Véase la lista de lectura sugerida que figura al final del presente manual para referencias complementarias en cuanto a la cuantificación de insumos de la salud.

**Adquisiciones:** Una vez que se ha desarrollado un plan de insumos como parte del proceso de cuantificación, se tienen que adquirir ciertas cantidades de productos. Los programas o sistemas de salud pueden conseguir sus insumos por medio de abastecedores a nivel local, regional o internacional, o pueden recurrir a agentes de compras para cumplir con esta actividad logística. De cualquier manera, el proceso de adquisiciones debería seguir un conjunto de pasos específicos para asegurar un proceso abierto y transparente que sostenga los seis correctos.

**Control de inventarios:** almacenamiento y distribución. Una vez que el programa o sistema de salud ha comprado y recibido un artículo, éste se tiene que transportar hacia el nivel de prestación de servicio donde el usuario recibirá los productos. Durante este proceso, los productos se tienen que almacenar hasta que sean enviados al siguiente nivel o hasta que el cliente los necesite. Casi todas las empresas almacenan parte de sus existencias para prever futuras necesidades de los clientes. **USAID (2011)**

La empresa objeto de estudio identificada con Razón Social: Empresa de Servicios Santa Mónica SRL, con RUC: 20319127845, inicio sus actividades desde el año 1998, con su Gerente General: Otárola de Peña Olga, siendo su actividad principal: almacén y transporte, equipos para comedor, equipos de limpieza, lavandería, hotelería, alimentación, medio ambiente, mantenimiento de espacios verdes y proyectos de medio ambiente. Misión: Brindar servicios de calidad y eficiencia a los Empleados en sus lugares de trabajo. Visión: Ser la Empresa más innovadora.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

¿Cuáles son las características del control interno en el área de logística en las empresas del sector servicios del Perú: caso de la empresa de servicios Santa Mónica S.R.L. Huancayo 2017?

Siendo el objetivo general:

Determinar y describir las características del control interno en el área de logística en las empresas del sector servicios del Perú: caso de la empresa de servicios Santa Mónica S.R.L. Huancayo 2017

Y mis Objetivos específicos son:

1.- Describir las características del control interno en el área de logística en las empresas del sector servicios del Perú 2017.

2.- Describir las “características del control interno en el área de logística” caso en la empresa de servicios Santa Mónica S.R.L. Huancayo 2017

3.- Hacer un análisis comparativo de las características del control interno en el área de logística en las empresas del sector servicios del Perú y en la empresa de servicios Santa Mónica S.R.L. Huancayo 2017

El presente trabajo de investigación se justifica, o mejor dicho se inicia. Debido las deficiencias detectadas en el control interno de la empresa de servicios Santa Mónica S.R.L., de la ciudad de Huancayo donde se requiere la implementación de un adecuado sistema de control interno en los procesos logísticos que es de gran importancia para la toma de decisiones en la gerencia, así como quienes están estrechamente relacionados con la gestión de la empresa lo hagan eficiente, confiados en lo que se haga es lo más conveniente para los propósitos de la empresa.

El sistema de control interno es una herramienta que tiene incidencia directa en la gestión de la empresa y que le permite obtener datos actualizados, detalles de la compra realizada, vencimiento, obligaciones y una mejora en la gestión logística y compras por lo tanto es necesaria para la economía. Efectiva y eficiente, mejora continua en la competitividad de la empresa por lo tanto es necesario que se aplique las recomendaciones de la investigación.

## **II. REVISION DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes.**

#### **2.1.1. Internacionales.**

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad de algún país del mundo, menos de Perú sobre aspectos relacionados con nuestro objeto de estudio.

**Gamez (2010)**, en su tesis titulada: **CONTROL INTERNO EN LAS ÁREAS DE APROVISIONAMIENTO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS SANITARIAS DE ANDALUCÍA**. Realizado en la ciudad de Málaga, tuvo como objetivo principal, En el análisis realizado en el Capítulo 1 sobre el control interno, se definió éste como un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: - Eficacia y eficiencia de las operaciones. - Fiabilidad de la información financiera. - Cumplimiento de las leyes y normas aplicables. Tuvo como diseño de investigación. Se realizó un estudio descriptivo, transversal y multicéntrico. Para alcanzar los objetivos propuestos, se

realizó una revisión bibliográfica con objeto de encontrar el método de investigación que mejor se ajustase a las necesidades del proyecto.

#### Conclusiones referidas

1. En los últimos años, las empresas han mostrado una creciente preocupación por conseguir un buen sistema de control interno capaz de disminuir los riesgos a los que se expone en su actividad, anticipándose en la medida de lo posible a los efectos de estos riesgos. Ambos factores han supuesto un desarrollo y un perfeccionamiento de las técnicas e instrumentos de control que se aplican no sólo en el tema contable sino en todos los ámbitos de la empresa.

2. Si bien el origen del control interno estuvo ligado a un control contable, posteriormente la complejidad de las empresas y el constante dinamismo en el ámbito de los negocios, ha favorecido el hecho de que las direcciones de las empresas necesiten apoyarse en instrumentos que, más allá del control contable, le permitan una gestión más eficiente y el logro de los objetivos previstos.

3. Los sistemas de control interno de las organizaciones son evaluados mediante las correspondientes auditorías, como forma de comprobar la efectividad de los mecanismos y herramientas establecidos en los mismos. Así, el control de la actividad económica del sector público se evalúa mediante las Auditorías realizadas por los órganos de control interno.

4. La auditoría financiera de la empresa privada, tradicionalmente ha servido de base para la auditoría del sector público. Mientras en el

ámbito privado el informe de auditoría va dirigido a terceros interesados en la empresa (accionistas, acreedores, etc.), en el ámbito del sector público, la auditoría interna debe servir de garantía en la utilización efectiva y eficiente de los recursos públicos frente a terceros, que en este caso son los contribuyentes que lo financian.

5. En el ámbito internacional la publicación del informe COSO en 1992, ha supuesto un hito en lo relativo al control interno en las organizaciones, ya que ha permitido un consenso por parte de todas las instituciones que colaboraron en su creación sobre el marco de actuación, instrumentos y forma de medir dicho control interno. En definitiva supuso una homogenización de los distintos instrumentos que hasta el momento existían en las organizaciones y empresas sobre el control interno

6. Para que el sector público sea eficaz y eficiente, capaz de dar respuestas satisfactorias a las necesidades de los ciudadanos, es necesario la implantación de mecanismos de control interno y auditorías operativas que sobrepasen las fronteras del control de legalidad y que, al igual que ocurre en la empresa privada, garanticen al accionista (en este caso el contribuyente ciudadano), la correcta utilización de los recursos que le ceden para su administración y gestión.

7. El informe COSO ha supuesto la normalización más completa de las últimas décadas en lo relativo al control interno. Su importancia ha sido de tal magnitud que se ha incorporado tanto al campo de la auditoría del sector público mediante su inclusión en las Normas INTOSAI, como al

ámbito privado internacional con la Ley Sarbanes.

### **2.1.2. Nacionales**

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes nacionales a trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier región del Perú menos en la región Lima.

**Espinoza (2016)** en su tesis titulada. **CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CONSORCIO SAN JOSÉ SAC DE LA CIUDAD DE TRUJILLO AÑO 2015**. Realizado en la ciudad de Trujillo, Tuvo como diseño de investigación. No experimental - transversal; porque a lo largo de la investigación las variables no sufrirán alteraciones de ningún modo de manera deliberada y los datos con los que se trabajara se recolectan en un momento único.

Llegándose a las conclusiones siguientes:

1. La Empresa Consorcio San José SAC tal y como se encuentra en este instante presenta más debilidades que fortalezas básicamente en lo que se refiere al área de Almacén y Logística, lo que está mermando sus utilidades y sus finanzas como consecuencia de no tener un sistema de control interno. Asimismo, el que el MOF no este implementado hace que no haya una labor de planificación más específica por puesto y área que lleve a mejorar los resultados. Por otro lado, su mayor fortaleza radica en su personal quien manifiesta estar comprometido con su trabajo a pesar de conocer todo el MOF y en el buen manejo de

caja que han tenido se ve que un cuenta con políticas establecidas que le falta muchas metas para el cumplimiento de objetivos, y que sus registros de operación no están bien y que tiene un alto nivel de riesgo que perjudique a la empresa.

2. La falta de control interno en la empresa consorcio San José afecta a la rentabilidad de manera negativa. En los años 2014 generó pérdidas por S/ 4 356.16 y en el 2015 perdidas por S/ 14 607.19. Por otro lado, en la Empresa se visualiza un buen manejo del efectivo ya que se ha capitalizado en activo fijo y ha pasado de tener cuentas por pagar de S/ 20 000 en el 2014 a S/ 4863 en el año 2015 y no mantiene deudas con el personal en cuanto a beneficios sociales. Asimismo el capital social se ha incrementado en S/ 45 000 lo que significa que los accionistas están interesado en seguir invirtiendo en la empresa.

3. La rentabilidad de la empresa Consorcio San José de la ciudad de Trujillo ha sido negativa en los dos años de estudio, esto es porque no existe un sistema de control interno que permita tomar decisiones a tiempo para no retrasar la entrega de materiales en la Obra según las especificaciones del Ingeniero responsable. Esto hace que el porcentaje de devoluciones sea de 33% y el porcentaje de pedido que llegan a tiempo según lo solicitado apenas es del 68%.

4. Las mejoras propuestas son permitirán a la empresa salir de la crisis en la que se encuentra, estas mejoras han sido presentadas y aceptadas por el gerente.”



**Lozano (2017)** en su tesis titulada. **PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA CORPORACIÓN SELVA VERDE S.A.C. AÑO 2016.** Realizado en la ciudad de San Martín, tuvo como diseño de investigación. No experimental: Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

Llego a la siguiente conclusión:

Respecto al primer objetivo de la investigación, se pudo describir el sistema del control interno en el área de logística de la empresa selva verde S.A.C. para poder realizarlo se utilizó la teoría del marco integrado de control interno para Latinoamérica (MICIL).

Respecto al segundo objetivo de la investigación, se realizó el análisis del control interno en sus diferentes dimensiones como son: ambiente de control y trabajo institucional, evaluación de riesgos para obtener los objetivos, actividades de control para minimizar los riesgos, información y comunicación para fomentar la transparencia y supervisión interna continua y externa periódica.

Respecto al tercer objetivo, se propuso un sistema de control interno en el área de logística de la Empresa Selva Verde S.A.C. basado en el Modelo MICIL, con la finalidad de disminuir la probabilidad de riesgo de fraude, pérdida de maquinarias o equipos, desconfianza en su información desarrollada.

Finalmente, todo el proceso de evaluación del sistema de control interno en el área de logística de la empresa selva verde S.A.C. mostró como resultado que tiene un débil control de sus operaciones como compra, cotizaciones, traslado de insumos y materiales, elección de proveedores, establecimiento del perfil de personal. La identificación de estas debilidades permitió proponer acciones correctivas para las diferentes operaciones del área, con el propósito de mejorar la calidad del control interno y aumentar la confiabilidad de la información obtenida.”

**Cruzado (2015)** en su tesis titulada: **IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO LOGISTICO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA CONSTRUCTORA RIO BADO S.A.C. EN EL AÑO 2014.** Realizado en la ciudad de Trujillo, tuvo como diseño de investigación. Transaccional o transversal: Investigación cuasi experimental”.

Y llegó a la siguiente conclusión:

La implementación del sistema de control interno en el proceso logístico impacta positivamente en la rentabilidad de la constructora RIO BADO S.A.C, debido a que la rentabilidad en el año 2013 se vio afectada por pérdidas originadas en el área de logística las cuales ascendieron a S/. 119,025.00, sin embargo con la implementación del sistema de control interno en el área de logística el costo beneficio es de S/. 58,677.00 nuevos soles aproximadamente. 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 evitaran 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.

Se diagnosticó la situación actual del proceso logístico y la situación actual de la rentabilidad de la constructora RIO BADO S.A.C. en las cuales obtuvimos lo siguiente información: Falta de personal en el área de logística, se producía robo interno por parte del personal (Trabajadores a cargo de material de construcción desviaban parte de dicho material a otros lugares donde los vendían) y robo externo (Por descuido de personal de logística y supervisores que no verificaron que los equipos estén correctamente guardados en almacén, personas ajenas a la empresa robaron 03 equipos técnicos como son : Vibrad/concr. 5.5hp 1 1/2" x 6m, Nivel automático modelo na720 y Mezcladora d/ conc. 9p3 12.0hp m12 kohler), adquisición de materiales y servicio de transportes de los mismos a un solo proveedor y a un costo sobre el valor del mercado y el almacenamiento inadecuado de los materiales de construcción provoca que muchos de estos se deterioren y se desperdicien significativamente. Con respecto a los niveles de madurez en los componentes de control de ambiente de control, evaluación de

riesgos y actividades de control se encuentran en un nivel repetible y en los componentes de información y comunicación, y supervisión se tiene un nivel de y madurez definido. Todos estos problemas provocaron una pérdida de S/. 119,025.00 nuevos soles en la rentabilidad de la empresa. (Según cuadro N° 17)

Se diseñó el Sistema de Control Interno del proceso logístico usando la metodología del COSO I. de lo cual se estableció lo siguiente en los diferentes aspectos:

**Ambiente control:** Se reestructuró la organización de la empresa graficando un nuevo modelo de organigrama, se regulo y difundió el código de ética, Manual de organización y Funciones y Manual de procedimientos y otros lineamientos.

Se realizó un plan de riesgos con base a la información obtenida en el registro de riesgos y se analizó las posibles acciones a emprender para mejorar, las cuales debían ser factibles y efectivas, tales como: la implementación de las políticas, definición de estándares, optimización de procesos y procedimientos y cambios físicos entre otros.

**En Actividades de Control:** se implementaron formularios para el seguimiento y evaluación de planes estratégicos, así como también se realizaran periódicamente evaluaciones de desempeño para detectar si cumplen con los objetivos y expectativas de la empresa por parte del área de logística, y así poder realizar los cambios y ajustes necesarios de acuerdo con el entorno y las exigencias.

**Información y Comunicación:** A través de memorandos se le hizo llegar

a todo el personal información sobre Talleres de Actitud e Integración en el Entorno Laboral así como todo tipo de información relativa a sus responsabilidades sobre operaciones y el control de las mismas, como también de la forma en que las actividades individuales se relacionan con el trabajo de otros colaboradores.

Supervisión: Elaboración de formatos que permiten monitorear el desarrollo de las actividades de la empresa en el área de logística sean estos de gestión, operativos o de control, con la finalidad de tener una seguridad razonable de que se van a cumplir con los objetivos empresariales.

Se implementó el Sistema de Control Interno en el área de logística bajo la metodología del Coso I y con la autorización de la Gerencia General de la constructora Rio Bado S.A.C. Con esta implementación se busca obtener más fortalezas y menos debilidades en la empresa para que el nivel de madurez de la misma tenga un nivel optimizado.

A través de cuadros analíticos e indicadores, evaluamos lo siguiente: La pérdida total en el periodo 2013 Según el Estado de Resultados ascendió a S/. 164,034 y la pérdida por la mala organización en el área de logística de la empresa constructora Rio Bado S.A.C. ascendió a S/. 119,025.00 nuevos soles lo cual representa el 73% del total de pérdida de la empresa. (Según el Cuadro N° 19). Por lo tanto el nivel de impacto de la implementación del S.C.I. en la rentabilidad es positivo porque con las medidas de control la pérdida en el área de logística se minimizó estableciéndose un costo beneficio de S/.58,677.00 nuevos

soles.”

**Avalos (2017)** en su tesis titulada. **CARATERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA LOGISTICA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA PROALIMENTOS LIBER SAS - LIMA, 2016.** Realizado en la ciudad de Chimbote, tuvo como objetivo principal, Determinar y describir las características del control interno en la logística de las empresas de servicios del Perú y de la empresa Pro alimentos Líber SAS de Lima, 2016. Tuvo como diseño de investigación. El diseño de la investigación fue no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Y llego a las siguientes conclusiones:

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, porque esto hará que mejoren en sus funciones y sean competentes. Un control interno en la logística empresarial, conlleva a la planificación, gestión y distribución de los recursos que posee cada empresa.

Del cuestionario realizado a la gerente de la empresa en estudio Pro alimentos 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.

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.

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 Pro alimentos 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.”

**Sanchez (2016)** en su tesis titulada: **EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACEN DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE VIDRIOS Y ALUMINIOS DEL PERU: CASO RIMAC GLASS SRL. TRUJILLO, 2016.** Realizado en la ciudad de Trujillo. Tuvo como diseño de **investigación**. El diseño de la investigación es no experimental descriptivo correlacional, bibliográfica, documental por que realiza sin manipular deliberadamente variables. Se procede a su descripción o análisis tal y conforme se dan en su contexto

Y llego a las siguientes conclusiones:

De los antecedentes encontrados las empresas coinciden que la aplicación del control interno es fundamental porque permite mejorar la eficiencia y eficacia para no incurrir en errores futuros y asumir gastos innecesarios que pueda poner el riesgo la estabilidad de la empresa así como es importante contar con el reglamento y manual de funciones.

Se concluye que la empresa RIMAC GLAS SRL, necesita mejorar el control interno en el área de almacén en los inventarios sobre todo lo que corresponde a los retiros de los materiales para la realización de las obras.

Se concluye que en un análisis comparativo de las empresas y la empresa en la entrevista y la observación realizada la empresa RIMAC GLAS SRL, tiene deficiencia en cuanto al control de inventarios ya que si se lleva los controles tiene software pero son incorrectos de allí la necesitada de realizar las mejoras en las salidas



de las mercaderías al taller de obra , el material sale para ser habilitado o cortar y luego e instalar.

La propuesta de la aplicación orden de salida de materiales de almacén que son cortados habilitados y luego instalados para las obras que recibe la empresa, ayudara a solucionar el problema del kardex, sacando los saldos correctos de los inventarios y mejorando el control interno.

**Guevara & Quiroz (2014)** en su tesis titulada: **APLICACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DEL ÁREA DE LOGÍSTICA EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA RIAL CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS SAC 2014**. Realizado en la ciudad de Trujillo, Tuvo como diseño de investigación. El diseño de estudio es Pre-Experimental de grupo único Pretest - Postest: Consiste en observar los efectos de la aplicación de sistema de Control Interno, medir sus efectos y relacionarlos con una situación anterior Y llego a las siguientes conclusiones:

La empresa constructora Rial Construcciones y Servicios SAC, presenta una anarquía administrativa por ausencia de un sistema de control que le oriente a desarrollar sus actividades de manera coherente y consistente , las cuales se traducen en la ausencia de un manual de funciones , la ausencia de planificación de las necesidades de materiales inadecuada programación de las compras desconocimiento del stock en algunos periodo de tiempo , clasificación empírica de los inventarios , entre otros lo cual con lleva al deterioro de la situación económica

financiera de la empresa.

La implementación de un sistema de control interno al área de logística vuelve más rentable la empresa desde el punto de vista del control del recurso materiales y monetario; pues al implementar una serie de políticas para controlar más eficientemente el flujo de los materiales se evita posibles pérdidas por errores y se proporciona seguridad a la empresa y al ser reordenadas estas actividades, arroja una situación más realista de la verdadera posición económica y financiera de la empresa.

Evaluando los resultados obtenidos por la aplicación del sistema de control interno evidenció un ahorro en la distribución de materiales utilizados en la obra condóminos California Periodo Enero – Abril 2013 y La Alameda Periodo Enero – Abril 2014 de S/ 17,209.70 equivalente a un 60.74%. Llegamos a la conclusión que es un sistema favorable y mejora su control y eficiencia en la distribución de materiales.”

### **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.

**Catuche (2017)** en su tesis titulada. **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA INTERNACIONAL SAS.** Realizado en la ciudad de Cali, Tuvo como diseño de investigación. La presente investigación será enfocada por medio del tipo de investigación

descriptiva y aplicada debido a que se evaluará, entenderá y conocerá el desarrollo de la organización, Para poder llegar a resolver el problema planteado, se ha optado por tomar el método de investigación inductivo y práctico, que a partir de resultados particulares forman una relación general que explique lo investigado y entrevistado al personal de la organización, como en el proyecto se llevara a cabo el diseño de un Sistema de Control Interno en una organización PYME. Y llego a las siguientes conclusiones:

Internacional SAS, es una compañía que cuenta con un área de Gestión de Calidad que se encarga del control de los procesos de la misma, pero se detectó que como esta es una organización de tipo familiar presenta diversas falencias y riesgos, debido a que los controles no son los adecuados o son saltados, así mismo existe en los procesos una asignación o distribución inadecuada de actividades, sin tener en algunas áreas personal fijo en el desempeño de una tarea y/o proceso definido.

Revisando el direccionamiento estratégico esta tiene una falencia con respecto al cobro de cartera, se encontró que no tiene buena rotación, siendo esta mayor a 50 días para principales clientes y más de 121 días para clientes diversos, perjudicando las liquidez de la organización, debido a esto se recomienda capacitaciones al personal del área y crear mejores estrategias para su recuperación, como la asignación y/o contratación de un equipo de trabajo o persona que desarrolle todas las actividades pertinentes al área de cartera, creando e implementando

políticas y procesos de cartera, así el control y manejo de tendrá un manejo e impacto positivo.

Así mismo se debe tener presente el sector en el que se desarrolla la compañía, el cual es complejo, debido a los riesgos de transporte, como costos altos, robo o pérdida de la mercancía, algún tipo de accidente de tránsito; también por la parte normativa, estas pueden cambiar o se puede generar implementación de estas, lo cual conlleva a una constante capacitación y actualización de estas. También aplicar controles y medidas preventivas a otros factores externos como lo son los precios del mercado internacional, con el cual no existe la posibilidad de competir, el mal estado de algunas carreteras, a causa de la baja inversión en la infraestructura vial, costos del gas y energía.

**Serpa (2017)** en su tesis titulada: **EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA CENTRAL DE GASEOSAS H&C S.A.C.** Realizado en la ciudad de Huancayo, tuvo como objetivo principal Determinar cómo influye el modelo COSO en los procesos logísticos en la empresa Central de Gaseosas H&C S.A.C. , Tuvo como diseño de investigación. La presente investigación, según el objeto de estudio, pertenece a la investigación científica de tipo aplicada, conocida también como práctica o empírica. La presente investigación, pertenece al nivel descriptivo, correlacional y explicativo

Y llego a las siguientes conclusiones:

El control interno bajo el enfoque COSO, es el conjunto de

procedimientos y métodos, adoptados por una organización de manera coordinada, está dirigido por la alta dirección y compromete la participación de todo el personal que la integra; está diseñado para enfrentar los riesgos y portar un grado de seguridad razonable del logro de los objetivos operativos respecto a la eficiencia, eficacia y economicidad de sus operaciones; de la confiabilidad de la información financiera y no financiera; y del cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos, en los parámetros planteados por la organización.

El análisis de información recolectada de los dos contextos por los que atravesó la empresa, previo a la aplicación del COSO y posterior a su desarrollo, concluye en esta tesis en un adecuado sistema de control interno bajo el enfoque COSO que influye de manera favorable en la mejora de los procesos logísticos de la empresa Central de Gaseosas H&C S.A.C., evidencia de esto es el incremento de las ventas en un 31%.

La evaluación del control interno en la unidad de procesos logísticos de la empresa Central de Gaseosas H&C S.A.C. bajo los componentes del COSO, ambiente de control, evolución de riesgos, actividades de control, información y comunicación; así como el de supervisión y monitoreo, ha permitido detectar deficiencias en sus tres áreas logísticas, a partir de las cuales se identificaron los puntos críticos y fue posible proponer las actividades correctivas a implementar, con los que se ha conseguido mejorar los procesos logísticos de la organización.

El monitoreo, supervisión y evaluación de los procesos logísticos

teniendo en cuenta las características del control interno de eficiencia, eficacia y economía han conseguido mejorar los procesos logísticos de la empresa Central de Gaseosas H&C S.A.C.; evidencia de este resultado es la mejora en un 98% de órdenes de compra generadas correctamente; el procesamiento de pedidos perfectos alcanzando el 100% de facturas que coinciden con las órdenes de compra generadas, el control en la recepción de mercadería alcanzando el 100% en la capacidad para decepcionar correctamente en cantidad y calidad la mercadería; así también, ha mejorado la calidad de servicio al cliente, alcanzando un 95% de satisfacción.

**Carrasco (2014)** en su tesis titulada. **CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL AREA DE LOGISTICA DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS DEL DISTRITO DE CHORRILLOS AÑO 2014: CASO DE LA EMPRESA ASESORLA Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS S.A.C.**

Realizado en la ciudad del Callao, tuvo como objetivo principal, Analizar la garantía que presta el Control interno en el cumplimiento de los objetivos de la gerencia en la empresa Asesoría y Servicios Latinoamericanos S.A.C. año 2014. Tuvo como diseño de investigación.

Y llego a las siguientes conclusiones:

1. En relación con el primer objetivo específico, se concluye que el Control interno no está Garantizando la planificación de las compras en la empresa **ASESORIA Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS**

S.A.C. A esto se le agrega la distribución y funciones en las áreas correspondientes que son asumidas por personal no calificado o que cumplen la labor como apoyo sin recibir previas capacitaciones antes de asumir la responsabilidad, por consiguiente se extienden serias dificultades y errores con consecuencias de pérdidas de horas hombre y liquidez en caja chica

2. En relación con el segundo objetivo específico, se concluye que el Control interno no está garantizando el control de existencias de la empresa ASESORIA Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS S.A.C., debido a que no cuenta con registros, programas y \_ personal idóneo responsable para el área de almacén lo cual no le permite a la empresa tener un registro actualizado y adecuado lo que genera pérdidas de materiales, deterioro de herramientas y maquinarias y por consiguiente tampoco cuenta con un registro confiable y oportuno. Asimismo no se capacita al personal encargado de utilizar las maquinarias, y también de acuerdo a la verificación de los informes técnicos sobre activos fijos no se está efectuando el tratamiento adecuado de las maquinarias y equipos conforme lo establece la NIC 36 para la determinación del ajuste de la depreciación, omitiéndose estos aspectos en los Estados Financieros.

3. En relación con el objetivo general, se concluye que el Control Interno no está garantizando el cumplimiento de los objetivos de la gerencia en él, área de logística de la empresa ASESORIA Y SERVICIOS LATINOAMERICANOS S.A.C. la cual se encuentra afectada por una serie de deficiencias que trae como consecuencia una

mala toma de decisiones en los procesos a realizar sin lograr los objetivos establecidos y propuestos en un determinado periodo.

#### **2.1.4. Locales**

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes locales a trabajos de investigación realizados por otros investigadores en la provincia de Lima.

**Vallejos (2016)** en su tesis titulada. **CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA PARA EL BUEN MANEJO DE AREA DE LOGISTICA DE LA EMPRESA ROYAL SERVICE SAC, DISTRITO DE SURCO 2015.** Realizado en la ciudad de Lima, Tuvo como diseño de investigación. Es el no experimental. Mediante este método todo lo que se indica en este trabajo no requiere demostración.

Y llego a las siguientes conclusiones:

Según el objetivo específico 01:

Se logró describir la incidencia del control interno en el área de logística de la empresa Royal Service SAC, según se demuestra con la referencia bibliográfica de los actores en estudio.

Según el objetivo específico 02:

Se logró determinar el modo como el sinergia miento de los componentes del control interno pueden facilitar el buen gobierno de las empresas. Según las encuestas realizadas a la empresa Royal Service.

Según el objetivo específico 03:

Se pudo determinar los lineamientos para la evaluación y



retroalimentación después de conocer la problemática actual de la falta de aplicación del efectivo sistema de control interno en la unidad de estudio.”

**Gutierrez (2016)** en su tesis titulada. **Implementación de un adecuado sistema de control interno en mejora del área de almacén en la mype gutierrez EIRL. rubro plástico Lima 2015.** Realizado en la ciudad de Lima, tuvo como diseño de investigación: El diseño que se ha aplicado es el no experimental. Mediante este método todo lo que se indica en este trabajo no requiere demostración.

Y llego a las siguientes conclusiones:

Según el objetivo específico 01:

Se logró describir la incidencia del control interno en el área de almacén de las Mypes, según se demuestra con la referencia bibliográfica de los actores en estudio según el anexo N° 01...

Según el objetivo específico 02:

Se logró determinar el modo como el sinergia miento de los componentes del control interno pueden facilitar la buena administración del área de almacén de las MYPES. Según las encuestas realizadas a la MYPE Gutiérrez EIRL según anexo No 02

Según el objetivo específico 03:

Se pudo determinar los lineamientos para la evaluación y retroalimentación después de conocer la problemática actual de la falta de aplicación del efectivo sistema de control interno en la unidad de estudio, según el anexo.

## **2.2. Bases Teóricas.**

### **2.2.1. Teorías del Control Interno.**

#### **Control Interno**

El término Sistema de control interno significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

El Control Interno, son las políticas, principios y procedimientos adoptados por la administración para lograr las metas y objetivos planificados y con el fin de salvaguardar los recursos y bienes económicos, financieros, tecnológicos a través de su uso eficiente y aplicando la normativa vigente, así como las políticas corporativas establecidas. También se encarga de evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones no autorizadas o injustificadas.

Se puede definir al Control Interno también como un sistema conformado por un conjunto de procedimientos, reglamentos y normativa que interrelacionadas entre sí, tienen por objetivo proteger los activos de la organización. Por lo tanto podemos considerar que el Control Interno no es un evento aislado, es más bien una serie de

acciones que ocurren en forma constante a través del funcionamiento y operación de una organización, debiendo reconocerse como una parte inherente a la estructura administrativa y operacional existente en entidad, asistiendo a la dirección de manera constante en cuanto al manejo de la entidad y alcance de sus metas.

el control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseño con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable” en cuanto a la “consecución de objetivos de las siguientes categorías:

Eficacia y eficiencia de las operaciones

Fiabilidad de la información financiera

Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

La anterior definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

El control interno es un proceso. Es un medio utilizado para la consecución de un fin, no un fin en sí mismo.

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 la organización.

El control interno solo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la dirección y al consejo de administración de la entidad.

El control interno está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las diferentes categorías que, al mismo tiempo, se solapan.

Coopers (2013) los Objetivos: Cada entidad tiene una misión, la cual determina sus objetivos y las estrategias necesarias para alcanzarlos. Los objetivos pueden establecerse para la organización como un conjunto o dirigirse a determinadas actividades dentro de la misma. Aunque muchos objetivos son específicos de una sola entidad, otros son ampliamente compartidos. Por ejemplo, la práctica totalidad de las entidades tienen como objetivo el conseguir y mantener una buena reputación tanto en el ámbito general de los negocios como en el de sus clientes, facilitar unos estados financieros fiables a sus accionistas y actuar de acuerdo con las leyes aplicables.

A los efectos del presente estudio, los objetivos pueden clasificarse en tres categorías:

Operacionales: Referente a la utilización eficaz y eficiente de los recursos de la entidad.

Información financiera: referente a la preparación y publicación de estados financieros fiables.

Cumplimiento: referente al cumplimiento por parte de la entidad de las leyes y normas que le sean aplicables.”

## **COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO**

El control interno consta de cinco componentes integrados.

### **Entorno de control**

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el Tone

at the Top, con respecto a la importancia el control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno del control incluye la integridad y los valores éticos de la organización: los parámetros que permitan al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño. El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno.

### **Evaluación de riesgos**

Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con su eficiencia claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos. Así mismo, la dirección debe considerar la adecuación de los objetivos para la entidad. La evaluación de riesgos también requiere que la dirección considere el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo.

### **Actividades de control**

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyan a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en la que no es posible una adecuada

segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias.

### **Información y comunicación**

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el Proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad, Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades comunicar, de fuerza hacia el interior d de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia afuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

### **Actividades de supervisión**

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y

funcionan adecuadamente, Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda.

### **RELACION ENTRE OBJETIVOS Y COMPONENTES**

Existe una relación directa entre los objetivos, que es lo que una entidad se esfuerza por alcanzar, los componentes, que representan lo que se necesita para lograr los objetivos y la estructura organizacional de la entidad (las unidades operativas, entidades jurídicas y demás). La relación puede ser representada en forma de cubo.

- Las tres categorías de objetivos – operativos, de información y de cumplimiento – están representadas por las columnas.
- Los cinco componentes están representados por las filas
- La estructura organizacional de la entidad está representada por la tercera dimensión.

#### **2.2.2. Teoría de Logística**

##### **Definición**



Según Velasquez (2012) para su definición cita a: Kloter, Philip, Fundamentos de marketing

La definición de logística es la siguiente: Tareas necesarias para planificar, implementar y controlar el flujo físico de materiales, productos terminados e información relacionada desde los puntos de origen hasta los puntos de consumo para satisfacer las necesidades del cliente de manera rentable. Entonces, son todas aquellas actividades que ayudarán a la empresa a administrar de manera eficiente sus materias primas, así como sus productos terminados, para la producción y distribución de sus productos mediante una programación y rutas idóneas, en el menor tiempo posible. Debe, además, controlar el inventario, determinar cuántos insumos y bienes necesita, y llevar un registro de cada materia prima, componente, producto terminado o en proceso, y equipo, lo que incluye establecer cuántos artículos se tienen, dónde y quién es responsable de éstos. Una de las actividades del proceso de la logística, es llevar el control del inventario a modo de facilitar y determinar el registro de la materia prima y el producto terminado, lo que ayuda a la empresa a reducir costos por un lado, y a satisfacer las necesidades del consumidor. Otra de las actividades de la logística, buscar incremento de la competitividad y la coordinación óptima de todos los factores que influyen en la decisión de compra: calidad, confiabilidad, precio, empaque, distribución, protección, servicio.

### **Los Objetivos Principales de la Logística**

El objetivo fundamental de la logística es colocar los productos adecuados (bienes y servicios) en el lugar correcto, en el momento preciso y en las condiciones deseadas, con el fin de contribuir, lo máximo posible, con la rentabilidad de una empresa. Uno de los objetivos primordiales de la logística es proporcionar el máximo servicio al cliente al menor costo. La función de la logística es satisfacer al consumidor, lo que implica: entrega pronta, inventarios grandes, surtido amplio, políticas de devolución.

La empresa, por su parte, busca controlar las materias primas, poseer los inventarios correctos, los medios de transportes e informáticos que permitan a ésta garantizar calidad en el servicio. En la actualidad, las empresas están haciendo mayor énfasis en la logística por varias razones, a saber:

Se puede lograr una ventaja competitiva si se lleva a cabo una buena logística, se dan mejores servicios a precios más bajos.

Hay ahorros en los costos, tanto para las empresas como para los clientes, pues cerca de 15% del precio del producto corresponde al transporte.

Las mejoras en las tecnologías de la información han creado oportunidades que ayudan a la logística mediante programas de computación para el proceso de administración de la cadena de abasto, los códigos de barra, el rastreo por satélite de los transportes, la transferencia electrónica de pedidos y los pagos, entre otros.

### **Principales funciones de la Logística**

Las funciones de logística permiten a las empresas satisfacer la demanda de los consumidores en términos de nivel de localización y tiempo, para ello, se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

**1. Almacenamiento:** Las empresas deben almacenar sus productos mientras son vendidos, pues los ciclos de producción y consumo casi nunca coinciden. La función del almacenamiento es garantizar que los productos estén disponibles cuando los clientes los necesiten, o bien que la materia prima esté dispuesta para producir los productos.

**2. Procesamiento de pedidos:** Hoy en día, esto se efectúa mediante los vendedores, por correo, por teléfono y por internet. La empresa, por conducto de la logística, buscará diseñar un proceso sencillo, claro, rápido de captura y un sistema de pedidos eficiente que permita satisfacer la demanda de los consumidores de modo ágil y eficaz.

**3. Control de inventarios:** Cabe señalar que éste aspecto puede afectar la relación y satisfacción de los clientes, si se tiene un inventario excesivo o extenso, se podrían elevar los costos por manejo de existencias y, además, se pueden tener productos obsoletos; por otro lado, un inventario insuficiente puede generar existencias agotadas de las mercancías, lo que llevará a la empresa a una producción de emergencia, con lo cual se elevarían los costos de producción.

**4. Transportación:** La correcta selección del transporte ayudará a la empresa a entregar en tiempo y forma de las mercancías.

### **Administración de la Logística**

La administración de la logística se da, hoy en día, por medio del trabajo en equipo, no sólo de la empresa que produce como tal, sino de todo el canal de marketing, el cual ayuda a maximizar el desempeño del sistema de distribución. Esto se logra por conducto de vincular y compartir información para tomar mejores decisiones de modo conjunto. Una buena administración de logística permite mejorar la prestación de servicios, y la reducción de los costos de distribución. Existen varios departamentos que trabajan en conjunto, como los de finanzas, compras, producción y marketing. Uno de los objetivos más importantes a considerar en la administración de la logística es el cliente o consumidor final de los bienes y servicios, ya que de ello dependerá la gestión de la cadena de suministro, para lograr satisfacer de la mejor manera las necesidades de éste.

### **Almacén**

**LOPEZ (2012)** afirma que a lo largo de los años, y conforme a la evolución del fenómeno logístico, en el concepto de almacén ha ido variando y ampliando su ámbito de responsabilidad. El almacén es una unidad de servicio y soporte en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos.

Hoy por hoy lo que antes se caracterizaba como un espacio dentro de la organización que tenía el piso de hormigón, es una estructura clave

que provee elementos físicos y funcionales capaces de incluso generar valor agregado.

#### **A. Gestión de Almacén.**

La gestión de almacenes se define como el proceso de la función que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material – materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados. La gestión de almacenes tiene como objetivo optimizar un área logística funcional que actúa en dos etapas de flujo como lo son el abastecimiento y la distribución física, constituyendo por ende la gestión de una de las actividades más importantes para el funcionamiento de una organización.

#### **B. El Objetivo**

El objetivo general de una gestión de almacenes consiste en garantizar el suministro continuo y oportuno de los materiales y medios de producción requeridos para asegurar los servicios de forma ininterrumpida y rítmica.

#### **C. Funciones del almacén**

Aunque el derrotero de funciones de un almacén depende de la incidencia de múltiples factores tanto físicos como organizacionales, algunas funciones resultan comunes en cualquier entorno, dichas funciones comunes son:

- Recepción de Materiales.

- Registro de entradas y salidas del Almacén.
- Almacenamiento de materiales.
- Mantenimiento de materiales y de almacén.
- Coordinación del almacén con los departamentos de control de inventarios y contabilidad.

#### **D. Principios del almacén**

La gestión de almacenes debe establecer y regirse por unos principios comunes fundamentales, conocidos como principios del almacén (Aplicables a cualquier entorno):

- La custodia fiel y eficiente de los materiales o productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una sola persona en cada almacén.
- El personal de cada almacén debe ser asignado a funciones especializadas de recepción, almacenamiento, registro, revisión, despacho y ayuda en el control de inventarios.
- Hay que llevar un registro al día de todas las entradas y salidas.
- Es necesario informar a control de inventarios y contabilidad todos los movimientos del almacén (entradas y salidas), la programación y control de producción sobre las existencias.
- Se debe asignar una identificación a cada producto y unificarla por el nombre común y conocido de compras, control de inventario y producción.
- La identificación debe estar codificada.

- Cada material o producto se tiene que ubicar según su clasificación e identificación en pasillos, estantes, espacios marcados para facilitar su ubicación. Esta misma localización debe marcarse en las tarjetas correspondientes de registro y control.
- Los inventarios físicos deben hacerse únicamente por un personal ajeno al almacén.
- Toda operación de entrada o salida del almacén requiere documentación autorizada según sistemas existentes.
- La disposición del almacén deberá ser lo más flexible posible para poder realizar modificaciones pertinentes con mínima inversión.
- Los materiales almacenados deberá ser fáciles de ubicar.
- La disposición del almacén deberá facilitar el control de los materiales.
- El área ocupada por los pasillos respecto de la del total del almacenamiento propiamente dicho, debe ser tan pequeña como lo permitan las condiciones de operación.

### **Inventario Físico**

Debido a que aun en los mejores sistemas existen discrepancias entre lo que existe físicamente y lo que el kardex o el sistema computarizado indican, es necesario efectuar inventarios físicos a fin de comparar ambas cantidades. Estos son de dos tipos: puntuales y permanentes. Los inventarios puntuales, los más tradicionales, se

efectúan generalmente una vez por año y usualmente es necesario restringir el movimiento de materiales durante ese proceso. Se efectúa un conteo artículo por artículo y se compara contra lo que registra el kardex. Las diferencias son cuidadosamente anotadas y sometidas a un análisis posterior. El inventario físico se efectúa periódicamente, casi siempre en el cierre del periodo fiscal de la empresa, para efecto de balance contable. En esa ocasión, el inventario se hace en toda la empresa; en el almacén, en las secciones, en el depósito, entre otras. El inventario físico es importante por las siguientes razones:

- Permite verificar las diferencias entre los registros de existencias en las formas de entrada y las existencias físicas (cantidad real en existencia).
- Permite verificar las diferencias entre las existencias físicas contables, en valores monetarios.

El inventario físico cumple con las exigencias fiscales, pues deben ser asentados en el libro de inventario, conforme la legislación.

El inventario físico satisface la necesidad contable, para verificar, en realidad, la existencia del material y la aproximación del consumo real.

#### Inventarios cíclicos o permanentes

Los inventarios continuos, llamados también cíclicos o permanentes, se efectúan a lo largo del año sobre cantidades pequeñas de producto. Este tipo de inventario permite repartir la carga de trabajo de manera más uniforme, no causa tantas interrupciones a las actividades del



almacén y permite disponer de información más precisa sobre las existencias”.

### **Inventarios en exceso**

Ya que el empresario por lo general se centra en tener altos niveles de inventario para asegurar su venta, muchas veces se incurre en exceso de materiales para la venta o la manufactura, lo que tiene como consecuencia principal el aumento de la merma y la disminución de la calidad en perecederos, lo que lleva como consecuencia una menor calidad de los productos que se ofrecen. En empresas meramente comerciales, el tener exceso de inventarios lleva a mayor descontrol y una disminución paulatina de la liquidez, es decir, para mantener un alto nivel de mercancía la empresa debe contratar créditos con proveedores y la recuperación del efectivo va sirviendo para pagar dichos créditos y gastos fijos de la empresa con dificultad, provocando que se viva al día. Esta situación es más acentuada cuando la empresa maneja créditos para sus clientes, ya que entra en juego también la recuperación de cartera que en nuestro país siempre es problemática.

### **Inventario insuficiente**

Su propio nombre lo indica: sin el inventario suficiente para vender, no sólo perdemos la venta sino que también podemos perder al cliente. El negar productos demerita sobremanera la concepción que el cliente tiene del negocio. El no contar con cierto producto provoca

que el consumidor asista a otro negocio, ya que la competencia es cada vez más agresiva.

## **Procedimientos del almacén**

### **Control de mermas**

La merma de materiales constituye otro factor que aumenta considerablemente los costos de ventas. Existen autores que consideran que una merma aceptable sería desde el 2% hasta el 30% del valor del inventario. La realidad es que la única merma aceptable es del 0%: aunque se trate de una utopía el conseguirlo, nuestro objetivo siempre debe estar orientado hacia el estándar más alto y no ser indulgentes con la obtención de nuestras utilidades.

Para su control se recomiendan las siguientes acciones:

Se llevará un control de todas las mermas que haya por departamento en el formato correspondiente, anotando el motivo de la merma.

Semanalmente se llevara a cabo la revisión de las mermas con el jefe de departamento, firmando la revisión (formato) y siendo verificada por la gerencia.

Las mermas generadas por el mal manejo de mercancía o por mal uso de productos deberán ser registradas en un reporte de incidencias para tomar las decisiones pertinentes en cada caso.

Las mermas producidas por circunstancias propias del producto ajenas a la operación se registrarán en un reporte de incidencias y se notificará al proveedor, tratando de llegar a un acuerdo para el cambio físico de dicha mercancía.

Se llevará un listado de mermas con el costo de cada producto mermado el cual será revisado semanalmente con la gerencia para tomar las decisiones pertinentes. Se atacarán inmediatamente las mermas producidas por errores del personal, teniendo como prioridad las de mercancías caras y las que se tengan como reincidencias en varios departamentos según el formato de control.

### **Procedimientos de almacén**

1. Una vez recibida la mercancía se procederá a ponerla en el lugar asignado para ella en el almacén.
2. Se ingresará en el sistema toda la mercancía recibida en el almacén.
3. Se revisará constantemente el acomodo de la mercancía para prevenir accidentes y deterioro del producto.
4. Semanalmente se hará un conteo selectivo de mercancía para verificar que todo esté en orden (chechar la mercancía que más se utiliza).
5. Se hará un inventario físico semanal del almacén cotejándolo con el que tenemos en sistema.
6. Se revisarán semanalmente las caducidades de los productos dándole prioridad y salida a los de más cercana caducidad.
7. Se harán conteos diarios de la mercancía más cara para llevar un control de esta (artículos o productos hijos).
8. Las salidas de almacén a los diferentes departamentos se deberán realizar mediante el formato correspondiente y ser firmado por el

encargado de almacén y por la persona que realiza el pedido de mercancías.

9. Toda salida de mercancía hacia los demás departamentos deberá ser registrada en el sistema, esto es darle salida de almacén y entrada en el departamento al que se haya hecho la transferencia.

### **Procedimientos de recibo**

1. El recibo de mercancía se hará por la parte posterior del negocio de ser posible.

2. Se le recibirá a los proveedores conforme vayan llegando uno por uno, no habrá favoritismos salvo en el caso de necesidad extrema de cierta mercancía.

3. El recibo de la mercancía debe ser minucioso, es decir revisar cajas cerradas, checar que la mercancía venga en óptimas condiciones, verificar peso de mercancía que lo requiera, checar caducidades, etc.

4. En dado caso de que el proveedor traiga mercancía de menos o en condiciones no óptimas para el negocio se avisara a la gerencia y se devolverán esos productos, además que se levantara un acta de incidencia si así se requiere.

5. Revisar facturas de mercancía recibida para cotejar que lo que se recibe físicamente es lo que dice la factura y, en dado caso de haber un error, tachar y corregir en el documento la cantidad errónea.

6. La revisión de facturas se hará en el momento de recibir la mercancía (o de acuerdo con la política interna de la empresa),

circulando las cantidades de producto correcto y tachando y corrigiendo las que no.

7. Llevar un control en el formato de recibo de las mercancías que se reciben por proveedor, al final del recibo solicitar firma de la persona representante del proveedor o del mismo en dado caso que sea el que surta el producto.

8. Toda la mercancía recibida debe ser colocada en su lugar correcto en el almacén y ser capturada en sistema.

### **Procedimiento de toma física (Conteo de mercancías)**

1. La mercancía se contará de izquierda a derecha, de arriba hacia abajo y de atrás hacia adelante.

2. Se contará en presencia un contador y un auditor para cotejar que lo contado sea lo correcto.

3. Se dividirá el almacén (anaqueles) por número para mejor distribución y rápida detección de errores.

4. El contador y el auditor no contarán la mercancía del mismo lugar sino que uno empezará en el primer anaquel y el auditor por el último.

5. Se hará un listado de mercancía en el cual se tomarán los productos encontrados en el anaquel de izquierda a derecha, de arriba hacia abajo y de atrás hacia delante, esto para facilitar más el conteo.

6. Se bajará la mercancía que se tenga duda en su conteo y se regresará a su lugar una vez contada.

7. Se abrirán todas las cajas para verificar que se encuentren las cantidades correctas de producto dentro de ellas.

8. Si se encuentra un producto que no esté anotado en la lista se le dará un número de secuencia intermedia dependiendo la ubicación del producto y se anotará al final de la hoja.

9. Los números de secuencia de la mercancía enlistada serán de 10 en 10 y por anaquel, es decir en el anaquel 1 abra la secuencia 10, 20, 30, etc. Y hasta el número que se necesite según la cantidad de mercancía que haya, y en el anaquel 2 será lo mismo comenzando por el número 10 y continuando de 10 en 10.

10. Al final del conteo se cotejarán las hojas de contador y auditor (listados) para verificar que no haya errores, si hay habrá que verificarlos y corregirlos, una vez que todo esté bien checado y sin ninguna anomalía se procederá a ingresar el conteo en el sistema.

11. Imprimir lo capturado en sistema y revisar que no haya ningún faltante físico de mercancía, en caso de haberlo se volverá a contar la mercancía con faltante y se buscará en todos los lugares posibles que pueda estar antes de tomarla como faltante real. Beneficios del control de inventarios El manejo eficiente y eficaz del inventario trae amplios beneficios inherentes: venta de productos en condiciones óptimas, control de los costos, estandarización de la calidad... todo en aras de tener mayores utilidades.”

#### **Datos de la Empresa.**

**Empresa De Servicios Santa Mónica S.R.L. - Huancayo, Junín**

**Empresa Servicios Santa Mónica SRL** especializada en Equipos de limpieza, lavandería y hotelería, equipos para comedor, almacén y transporte. Concentramos nuestro esfuerzo en realizar sus tareas y procesos principales; implementando estrategias de Outsourcing; incrementando de esta manera sus esfuerzos en la creación de una empresa mejor gestionada.

Es en estas áreas, donde, Empresa Servicios Santa Mónica SRL, desde el año 1998, les ofrece sus “Servicios de alta Calidad y Buen Precio” para apoyar sus Procesos Principales, gracias al cual nuestros clientes ahorran recursos y ganan mucha eficiencia.

**Misión:**

“Brindar servicios de calidad y eficiencia a los Empleados en sus lugares de trabajo”

**Visión:**

“Ser la Empresa más innovadora, ágil y eficaz en el manejo de recursos, personal y sus capacidades”

**Servicios:**

ALMACEN Y TRANSPORTE, EQUIPOS PARA COMEDOR, EQUIPOS DE LIMPIEZA, LAVANDERIA, HOTELERIA, ALIMENTACION, MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO DE ESPACIOS VERDES Y PROYECTOS DE MEDIO AMBIENTE.

**Certificaciones:**

**BPM (Buenas Prácticas de Manufactura):** son los procedimientos necesarios para asegurar la higiene de los alimentos.

Se aplican a toda la cadena alimentaria desde la producción primaria hasta el consumidor. Los controles son ejercidos por las oficinas bromatológicas municipales, provinciales y también por el SENASA. Son un requisito básico para la implementación del Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP).

**HACCP:** Sistema que identifica, evalúa y controla aquellos peligros que son significativos para el aseguramiento de la inocuidad de los alimentos. Actualmente la Empresa se encuentra lista para la Certificación.

Razón Social:

Empresa de Servicios Santa Mónica SRL

RUC:

20319127845

Dirección:

JR. SANTA ISABEL NRO. 1710 JUNIN - HUANCAYO - EL  
TAMBO

Huancayo - Junín

Certificaciones:

BPM, HACCP

Celulares:

RPM #936101 / 964626226 / 989105343

Página Web:

[www.essamperu.com](http://www.essamperu.com)

Teléfonos:



(064) 601578

Categoría

ALIMENTACIÓN, LIMPIEZA, LOGISTICA

### **2.3. Marco Conceptual.**

Definiciones de logística según autores y entidades relacionadas.

Según los autores Donald J. Bowersox, David J. Closs y Bixby Cooper definen a la logística como el trabajo requerido para mover y colocar el inventario por toda la cadena de suministro. Como tal, la logística es un subconjunto de una cadena de suministro y ocurre dentro de esta; es el proceso que crea un valor por la oportunidad y el posicionamiento del inventario. La logística es la combinación de la administración de pedidos, el inventario, el transporte, el almacenamiento, el manejo de materiales y el embalaje integrados por toda la red de una planta. La logística integrada sirve para vincular y sincronizar la cadena de suministro general como un proceso continuo y es esencial para la efectiva conectividad de la cadena de suministro. Aunque el propósito del trabajo logístico ha permanecido esencialmente intacto durante décadas, el modo en que se realiza se sigue modificando de manera radical.

Según Eduardo A. Arbones Malisani logística se refiere a la planificación, organización y control del conjunto de las actividades de movimiento y almacenamiento que facilitan el flujo de materiales y productos desde la fuente al consumo, para satisfacer la demanda al menor coste, incluidos los flujos de información y control.

ADMINISTRADOR DE MATERIALES

Administra el inventario de materias primas y/o partes necesario para la producción. Responsable de los niveles del inventario de insumos. Coordinación con compras, producción y proveedores para asegurar la confiabilidad y la eficiencia de la provisión de insumos tal que permita la planificación de la producción. Frecuentemente responsable de la recepción, el depósito, el programa de abastecimiento y los movimientos internos.

#### ALMACENAJE

Se refiere a la administración del espacio físico necesario para el mantenimiento de las existencias, en definitiva estamos refiriéndonos al diseño y gestión operativa de los almacenes y de las diferentes herramientas y tecnologías que deben utilizarse para optimizar la operación. Los almacenes juegan, pues, el papel de intermediarios a lo largo de la cadena logística y por tanto su importancia es de auténtico relieve, ya que pueden suponer fuentes de despilfarros, en potencia, a lo largo de toda la cadena.

#### ANALÍSTA LÓGISTICO

Usa métodos analíticos y cuantitativos para comprender, predecir y perfeccionar los procesos logísticos. Se responsabiliza de compilar datos, analizar resultados, identificar problemas, y producir recomendaciones de soporte al gerenciamiento logístico. Su labor se focaliza en una determinada actividad logística, para la cual es requerido por transportistas, operadores logísticos, fabricantes o productores, u otros miembros de la cadena de abastecimiento.

#### BENCHMARKING

Se define como copia inteligente; es decir, copiar lo mejor para superarlo, y entonces, convertirlo en lo mejor de lo mejor. Es un método avanzado para impulsar principalmente, dentro de la organización, un proceso de mejoramiento de la calidad. Cuyo objetivo es el de aprender de otras organizaciones o áreas operativas internas, la aplicación de las mejores prácticas para elevar sensiblemente el rendimiento de los procesos de trabajo estratégicos. Se encarga de identificar, analizar, comprender, comparar, adaptar y superar los procesos de trabajo, similares en organizaciones de alto rendimiento comprobado, para mejorar sistemáticamente y significativamente los indicadores de desempeño de la empresa.

#### **COSTO DE ALMACENAMIENTO**

Los costos de almacenamiento, de mantenimiento o de posesión del Stock, incluyen todos los costos directamente relacionados con la titularidad de los inventarios tales como: Costos Financieros de las existencias, Gastos del Almacén, Seguros, Deterioros, perdidas y degradación de mercancía”.

#### **GERENTE DE ALMACENAMIENTO**

Debe lograr una operación eficiente de las instalaciones de almacenamiento comercial o industrial o de centros de distribución. Gestión de las actividades internas de recepción y depósito de mercaderías, inventario y reclamos. Involucra las actividades externas de seguimiento de pedidos, reposición de inventario y despacho. Responsable de presupuesto, servicio al cliente, operación de instalaciones y equipo. Administración global de la gestión de inventario, productividad, eficacia y prevención de faltantes para asegurar la obtención de los requerimientos del cliente.

## GESTIÓN LOGÍSTICA

Es el proceso de planificación, implementación y control del flujo y almacenamiento eficiente y económico de la materia prima, productos semiterminados y acabados, así como la información asociada.

## INVENTARIO

Inventario es la acumulación de cualquier producto o artículo usado en la organización.

## MERCADERÍA

Bienes de cualquier clase susceptibles de ser transportados, incluidos los animales vivos, los contenedores, las paletas u otros elementos de transporte o de embalaje análogos, que no hayan sido suministrados por el operador de transporte multimodal.

## SERVICIO AL CLIENTE

Planifica y dirige las acciones del equipo de servicio al cliente a fin de satisfacer sus necesidades y sustentar las operaciones de la compañía. Desarrolla procedimientos, establece estándares y administra actividades para asegurar la precisión de la toma de pedidos, la eficiencia del seguimiento de los envíos y la entrega a tiempo de los productos a los clientes. También se responsabiliza por la respuesta efectiva a los requerimientos, los problemas y las necesidades especiales de los clientes. Trabaja mancomunadamente con las funciones de marketing y ventas, logística y transporte para lograr la reducción de los plazos del ciclo de pedidos y mejorar los índices de eficacia al mismo tiempo que se controlan los costos de la atención a clientes.

## ZONA FRANCA

En clave territorial especialmente delimitado en el que existen facilidades para la entrada, manipulación, almacenamiento y expedición de mercancías, especialmente la exención de pago de derechos arancelarios y otros impuestos, hasta el momento de ser despachadas para su comercialización o consumo.

### **III. METODOLOGIA.**

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

El diseño de la investigación será no experimental-descriptivo-bibliográfico documental y de caso.

#### **3.2. Población y Muestra.**

Dado que la investigación será bibliográfica documental y de caso no habrá población y tampoco muestra.

#### **3.3. Definición y Operacionalización de Variables**

Dado que la investigación bibliográfica- documental y de caso, no aplica.

#### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

##### **3.4.1. Técnicas.**

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

Para el recojo de la información del caso, se utilizó la técnica de la revisión de literatura respecto al control interno y su influencia en el área de logística.

##### **3.4.2. Instrumentos.**

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizó como instrumento las fichas bibliográficas.

Para el recojo de la información del caso se utilizó como instrumentos los cuestionarios, flujo gramas, para evaluación del control interno del área de logística.

#### **3.4.3. Plan de análisis:**

Para lograr el recojo de información y análisis de los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la revisión bibliográfica y documental, luego se hizo el análisis relacionándolo con los antecedentes y bases teóricas pertinentes. Para lograr conseguir los resultados del objetivo específico 2, se realizó a través de la aplicación de encuestas y cuestionarios de control interno, luego se hizo el análisis correspondiente a la luz de los antecedentes y bases teóricas.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se hizo un análisis comparativo entre los resultados de los objetivos específicos 1 y 2; luego, se explicó las coincidencias y no coincidencias relacionándolas con las bases teóricas pertinentes.

### 3.5. Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS
<p>CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE LOGISTICA DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERU: CASO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS SANTA MONICA S.R.L. HUANCAYO 2017.</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno en el área de logística de las empresas del sector servicios del Perú: caso de la empresa de servicios Santa Mónica S.R.L. Huancayo 2017?</p>	<p>Determinar y describir las características del control interno en el área de logística de las empresas del sector servicios del Perú: caso de la empresa de servicios Santa Mónica S.R.L. Huancayo 2017</p>	<p>1.- Describir las características del control interno en el área de logística de las empresas del sector servicios del Perú 2017.            2.- Describir las características del control interno en el área de logística caso empresa de servicios Santa Mónica S.R.L. Huancayo 2017.            3.- Hacer un análisis comparativo de las características del control interno en el área de logística de las empresas del sector servicios del Perú: caso de la empresa de servicios Santa Mónica S.R.L. Huancayo 2017</p>

### **3.6. Principios Éticos.**

No aplica por tratarse de una investigación descriptiva.

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

### **4.1. Resultados.**

#### **4.1.1. Respecto al objetivo específico 1:**

### **DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ 2017.**

#### **CUADRO N°1**

<b>AUTORES</b>	<b>RESULTADOS</b>
AVALOS (2017)	<p>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. 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, porque ahora se implementa la tecnología como</p>



---

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. 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, 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.

El control interno de las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de

VALLEJOS (2016)

---

responsabilidades. En consecuencia podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables situación es muy peligrosa porque según las repuestas obtenidas, la entidad estudiada no está tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos, tanto internos como externos, tampoco poseen mecanismos para identificar ciertos riesgos; posición contraria a lo que establece la teoría del informe COSO, pues en ella se afirma que la Evaluación de Riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados.

evidencia que no existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores, ni tampoco se ha implementado el sistema de Control Interno, situación muy riesgosa para la entidad, pues según lo que establece el informe COSO (citado por Ingeniería y Gestión Consultora, 2011) los sistemas de Control Interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de Control Interno en el transcurso del tiempo; asimismo, afirman que esta situación se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones

---

periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos.”

SANCHEZ (2016) Uno de los problemas que se observan en las empresas que se dedican a esta actividad económica es la falta de controles internos que se adapten a las condiciones económicas en que se operan, esto ha hecho que los profesionales de la contaduría pública y auditoría proporcionen nuevas alternativas que ayuden a mejorar los procedimientos administrativos y contables, con el fin de reducir los riesgos de robo o malversación del inventario al mismo tiempo de optimizar recursos materiales, financieros y humanos; el inventario de la empresa constituye uno de los rubros más importantes, por concentrarse el mayor porcentaje de la inversión en el mismo, por lo tanto, si el costo del mantenimiento de los inventarios es elevado o si existen pérdidas de mercadería significativas por cualquier circunstancia la empresa no genera la ganancia deseada al aumentar sus costos. Las empresas en el control interno no cuenta con reglamento interno, manual de funciones para reducir las diferencias y deficiencias el personal desconoce su existencia, no realizan la toma de inventarios para poder tomar decisiones oportunas, y poder lograr la exactitud de los registros de las mercaderías, el mal control llevara podría traer problemas en un futuro y ocasionarle errores

---

contables, tributarios y financieros así como evitar almacenaje de productos que no tienen rotación incurriendo en gastos innecesarios en el almacén. La aplicación del control interno que lleva es el más adecuado.

La empresa si lleva controles en el área de almacén a sus inventarios pero no son los más adecuados ya que no se ajusta a lo que realmente sucede existe deficiencia los saldos no son los correctos.

El control aplicado ayudara a corregir y evitar errores en el futuro. Los controles internos aplicados en las empresas ayudaran a mejorar y corregir almacenajes, de mercadería deterioradas, mermas, desvalorización de las mismas debido al tiempo están almacenadas por lo tanto si ayuda a mejorar y corregirá los errores en el futuro de la empresa.

GUEVARA & QUIROZ (2014) Los controles internos son fundamentales para lograr las metas, entre otros propósitos un riesgo exacto de las transacciones y lo consiguiente para la preparación de los reportes financiero contable. Muchas actividades de la construcción involucran diaria mente un alto volumen de transacciones y numerosas operaciones. Sin controles internos adecuados no aseguran un control apropiado para la función financiera y por lo tanto no se puede tomar decisiones acertadas.

---

En esta perspectiva la logística posibilita asegurar razonablemente el ingreso y salida de materiales y la relación entre los proveedores, evitándose los retrasos en el tiempo de entrega, generando así un incremento en los beneficios económicos.

La empresa constructora Rial Construcciones y Servicios SAC, presenta una anarquía administrativa por ausencia de un sistema de control interno que le oriente a desarrollar sus actividades de manera coherente y consistente, las cuales se traducen en la ausencia de un manual de funciones, la ausencia de planificación de las necesidades de materiales, inadecuada programación de las compras, desconocimiento del stock en algunos periodos de tiempo, clasificación empírica de los inventarios, entre otros lo cual conlleva al deterioro de la situación económica financiera de la empresa.

ESPINOZA (2016),

Si los directivos llevan un buen control entonces pueden conocer de manera veraz y efectiva los desvíos de los planes originales trazados. También ayuda a la Alta Gerencia a conocer de manera objetiva si se están cumpliendo de manera eficiente y eficaz los fines perseguidos, políticas y objetivos establecidos por el directorio y de qué forma se utilizan los recursos asignados para cada área de la empresa. Por esto realizar un examen objetivo del área de logística

---

del Consorcio San José SAC por parte de profesionales es muy importante para verificar la manera como los encargados del área vienen manejando internamente la Empresa para proponer o mejorar los instrumentos de control, siempre con la finalidad de disminuir sobrecostos y mejorar la rentabilidad.

En la empresa de estudio, se observa que el área de Logística no tiene una eficiente gestión en las compras de suministros y mercaderías, asimismo el transporte, despacho y entrega de mercancías no se realiza a tiempo por la falta de coordinación entre los encargados de logística y almacén, tampoco se hacen cotizaciones de sus compras, también se ve la falta de un buen método de control de inventarios que acepte mejorar la gestión dentro del área de Logística. Todas estas deficiencias, generan un crecimiento el costo de venta y gastos de ventas no justificados, por lo tanto, disminuye la rentabilidad y con ello la estabilidad de la empresa a largo plazo.”

“La Empresa Consorcio San José SAC. Tal y como se encuentra en este instante presenta más debilidades que fortalezas básicamente en lo que se refiere al área de Almacén y Logística, lo que está mermando sus utilidades y sus finanzas como consecuencia de no tener un sistema de control interno. Asimismo, el que el MOF no este

---

implementado hace que no haya una labor de planificación más específica por puesto y área que lleve a mejorar los resultados. Por otro lado, su mayor fortaleza radica en su personal quien manifiesta estar comprometido con su trabajo a pesar de conocer todo el MOF y en el buen manejo de caja que han tenido se ve que un cuenta con políticas establecidas que le falta muchas metas para el cumplimiento de objetivos, y que sus registros de operación no están bien y que tiene un alto nivel de riesgo que perjudique a la empresa.

LOZANO  
TENORIO (2017)

& Otra área importante es el de logística, su inexistencia trae consigo que los materiales comprados o empleados no son conocidos con exactitud; por ende, los gastos que estos traen no se conocen o no se distribuyen de manera adecuada; es decir, no existe un seguimiento de los productos utilizados o por utilizar, los riesgos no se pueden evaluar con exactitud y mucho menos analizarlos o realizar cambios para poder controlarlos; por lo tanto, se hace difícil la toma de decisiones.

Se puede decir entonces que debido a esta falta de control y al desorden organizacional, la empresa acarrea consecuencias que dificultan la gestión como son; los problemas laborales porque no se conoce o existe un escaso

---

conocimiento del personal que se contrata, la deficiencia en la repartición de cargos porque no se cuenta con áreas establecidas en la organización y la susceptibilidad a robo de materiales y/o infraestructura de la empresa; es por ello que se propone un sistema de control interno basado el modelo MICIL, para mejorar la administración de la entidad. Se realizó el análisis del control interno en sus diferentes dimensiones como son: entorno o ambiente de control y trabajo institucional, evaluación de los riesgos para obtener los objetivos, actividades de control para minimizar los riesgos, información y comunicación para fomentar la transparencia y supervisión interna continua y externa periódica.

Además, cada dimensión se analizó con su respectivo indicador, para mostrar las deficiencias que mostraba el actual control interno en el área de logística de la Empresa Selva Verde S.A.C.

Finalmente, todo el proceso de evaluación del sistema de control interno en el área de logística de la empresa selva verde S.A.C. mostró como resultado que tiene un débil control de sus operaciones como compra, cotizaciones, traslado de insumos y materiales, elección de proveedores, establecimiento del perfil de personal. La identificación de



---

estas debilidades permitió proponer acciones correctivas para las diferentes operaciones del área, con el propósito de mejorar la calidad del control interno y aumentar la confiabilidad de la información obtenida.

Siendo Gutiérrez EIRL una empresa familiar y que se tienen trabajando a familiares, no tienen idea en el manejo de la empresa, por lo tanto no se aplican los mecanismos de control interno, se puede caer en fraudes, falta de formalidad por la carencia de una organización adecuada debido a que no cuenta con un manual de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los miembros de la empresa.

GUTIERREZ (2016)

Al no contar con un Sistema de Control Interno no se garantiza que cada actividad se cumpla de acuerdo a lo establecido en metas y objetivos trazados por la empresa.

evidencia que no existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores, ni tampoco se ha implementado el sistema de Control Interno, situación muy riesgosa para la entidad, pues según lo que establece el informe COSO (citado por Ingeniería y Gestión Consultora, 2011) los sistemas de Control Interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de Control Interno en el transcurso del tiempo; asimismo,

---

afirman que esta situación se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos.

esta situación es muy peligrosa porque según las repuestas obtenidas, la entidad estudiada no está tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos, tanto internos como externos, tampoco poseen mecanismos para identificar ciertos riesgos; posición contraria a lo que establece la teoría del informe COSO, pues en ella se afirma que la Evaluación de Riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados; lo que a su vez concuerda con los resultados encontrados por Avilés (2008) quien expresa que la identificación de riesgos debe ser de forma oportuna a fin de evitar implicancias en la correcta dirección de la entidad.”

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 EN EL  
 ÁREA DE LOGÍSTICA” CASO EN LA EMPRESA DE  
 SERVICIOS SANTA MÓNICA S.R.L. HUANCAYO 2017**

**CUADRO 02**

Características del control interno en el área de logística caso en la empresa de servicios Santa Mónica S.R.L. Huancayo

<b>I. Ambiente de Control</b>	SI	NO
1.1. ¿Aplica la empresa un sistema de control interno?	X	
1.2. ¿Tienen un manual de organización y funciones y procedimientos en las actividades realizadas en el área de logística?	X	
1.3. ¿La aplicación de un sistema de control interno en el área de logística servirá para mejorar su eficiencia?	X	
1.4. ¿El personal a cargo del Área de logística conoce las funciones y responsabilidades relacionadas a su puesto?		X
1.5. ¿El control interno constituye un medio para lograr la mejora de gestión en la empresa?	X	
1.6. ¿La aplicación del control interno permitirá alcanzar las metas y objetivos de la empresa?	X	

<b>II. Evaluación de Riesgos</b>		
	SI	NO
2.1. ¿Los documentos como kardex, tarjeta de control visible y otros están actualizados y son supervisados?		X
2.2. ¿ Existen mecanismos para identificar y reaccionar Ante lo riesgo externos e internos?		X
2.3. ¿Tiene la empresa un plan para enfrentar y neutralizar los riesgos?		X
2.4. ¿Se identifican con prontitud los riesgos internos y externos que puedan afectar la empresa?		X
2.5. ¿Se capacita a los trabajadores de la empresa en temas de riesgo?		X
<b>III. Actividades de Control</b>		
	SI	NO
3.1. ¿Se realiza controles periódicos en las compras que realiza la empresa de servicios Santa Mónica S.R.L. Huancayo?	X	
3.2. ¿Los procedimientos de control de inventarios son de conocimiento de los trabajadores del área de almacén?		X

3.3. ¿Aplican acciones correctivas como parte del control interno?	X
3.4. ¿Existen los procedimientos de control necesarios, por subsistemas, operaciones y procesos claves para la entidad?	X
3.5. ¿Los documentos como kardex, tarjeta de control visible y otros están actualizados y son supervisados?	X

#### IV. Información y Comunicación

	SI	NO
4.1. ¿La información y comunicación de la empresa de servicios Santa Mónica S.R.L. Huancayo es oportuna y confiable para la toma de decisiones?	X	
4.2. ¿Están establecidos canales de comunicación, que faciliten el informe de acciones deshonestas o inapropiadas en el almacén?	X	
4.3. ¿La gerencia comunica a los trabajadores del almacén sobre los procedimientos de control interno para una eficiente labor?		X
4.4. Se realizan reuniones con los trabajadores del almacén para solucionar problemas que se presentan y mejorar la gestión de inventarios?	X	
4.5. ¿La documentación de la empresa es debidamente	X	

archivada y custodiada?		
4.6. ¿Es efectiva la comunicación a los trabajadores de sus deberes y responsabilidades respecto a su trabajo?	X	
<b>V. Monitoreo</b>		
	SI	NO
5.1. ¿Se supervisa la labor que desarrollan los trabajadores del área de almacén?	X	
5.2. ¿La evaluación del control interno es importante para la empresa?	X	
5.3. ¿Se supervisa la toma de inventarios en el área de almacén?		X
5.4. ¿Se supervisa las adquisiciones de la empresa de servicios Santa Mónica S.R.L. Huancayo?	X	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa

#### 4.1.3. Resultados Respecto al Objetivo Específico 3:

### HACER UN ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE

**LOGÍSTICA EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL  
PERÚ Y EN LA EMPRESA DE SERVICIOS SANTA MÓNICA**

**S.R.L. HUANCAYO 2017**

**CUADRO N° 03**

<b>ELEMENTO DE COMPRACION</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICO I</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICO 2</b>	<b>RESULTADOS</b>
	Lozano & Tenorio  (2017), los riesgos  no se pueden  evaluar con  exactitud y mucho  menos analizarlos o	En el resultado  obtenido por la  Encuesta  podemos observar  que la gerencia	Si coincide
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	realizar cambios  para poder  controlarlos; por lo  tanto, se hace difícil  la toma de  decisiones.  Se puede decir  entonces que debido  a esta falta de  control y al  desorden	viene utilizando  este componente  del COSO,  aunque mantiene  deficiencias, en su  aplicación, como  el no tener un  manual de  funciones, los  trabajadores  desconocen los	

---

organizacional, la beneficios del  
empresa acarrea control interno, y  
consecuencias que otras debilidades  
dificultan la gestión que pueden ser  
como son; los corregidas en la  
problemas laborales evaluación del  
porque no se conoce control interno.

o existe un escaso  
conocimiento del  
personal que se  
contrata, la  
deficiencia en la  
repartición de  
cargos porque no se  
cuenta con áreas  
establecidas en la  
organización y la  
susceptibilidad a  
robo de materiales  
y/o infraestructura  
de la empresa; es  
por ello que se  
propone un sistema  
de control interno

---



---

basado el modelo  
MICIL, para  
mejorar la  
administración de la  
entidad. Se realizó  
el análisis del  
control interno en  
sus diferentes  
dimensiones como  
son: entorno o  
ambiente de control  
y trabajo  
institucional,  
evaluación de los  
riesgos para obtener  
los objetivos,  
actividades de  
control para  
minimizar los  
riesgos, información  
y comunicación  
para fomentar la  
transparencia y  
supervisión interna

---

	continua y externa periódica.	
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	Gutiérrez (2016), "Al no contar con un Sistema de Control Interno no se garantiza que cada actividad se cumpla de acuerdo a lo establecido en metas y objetivos trazados por la empresa. Esta situación es muy peligrosa porque según las respuestas obtenidas, la entidad estudiada la entidad no está tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos, tanto	Al realizar la encuesta se obtuvo que la Empresa no cuenta con la documentación actualizada de almacén documentos como: kardex, tarjeta de control visible, cuenta con algunos mecanismos de identificación de riesgos, también podemos decir que no cuenta con un plan para identificar riesgos externos e internos, los

---

internos como cuales no son  
externos, tampoco identificados con  
poseen prontitud. Como  
mecanismos para consecuencia esta  
identificar ciertos situación es  
riesgos; posición preocupante  
contraria a lo que  
establece la teoría  
del COSO, pues en  
ella se afirma que  
la Evaluación de  
Riesgos consiste en  
la identificación y  
el análisis de los  
riesgos relevantes  
para la consecución  
de los objetivos de  
la organización, lo  
cual sirve de base  
para determinar la  
forma en que  
aquellos deben ser  
gestionados; lo que  
a su vez concuerda

---

---

con los resultados encontrados por Avilés (2008) quien expresa que la identificación de riesgos debe ser de forma oportuna a fin de evitar implicancias en la correcta.

**ACTIVIDADES  
DE CONTROL**

---

<p>Sánchez (2016). Uno de los problemas que se observan en las empresas que se dedican a esta actividad económica es la falta de los controles internos que se adaptan a las condiciones económicas en que operan, este ha</p>	<p>En la encuesta realizada se demuestra que este componente se aplica con varias debilidades como que no se aplican las medidas correctivas, los procedimientos de control presentan debilidades. Como fortalezas</p>	<p>Si coincide</p>
--	--	--------------------

---

---

hecho que los podemos decir se  
profesionales de la realizan controles  
contaduría pública periódicos a las  
y auditoria compras, los  
proporcionen trabajadores  
nuevas alternativas conocen los  
que ayuden a procedimientos de  
mejorar los control cuando  
procedimientos realizan los  
administrativos y inventarios  
contables, con el físicos.  
fin de reducir los los trabajadores al  
riesgos de robo o realizar el  
malversación del inventario físico  
inventario. conocen los  
La empresa si procedimientos de  
lleva controles en control  
el área de almacén Si bien es cierto  
a sus inventarios la situación es  
pero no son los más preocupante,  
adecuados ya que también es  
no se ajusta a lo corregible.  
que realmente  
sucede existe

---

---

deficiencia los  
saldos no son los  
correctos  
El control aplicado  
ayudara a corregir  
y evitar errores en  
el futuro. Los  
controles internos  
aplicados en las  
empresas ayudaran  
a mejorar y corregir  
almacenajes, de  
mercadería  
deterioradas,  
mermas,  
desvalorización de  
las mismas debido  
al tiempo están  
almacenadas por lo  
tanto si ayuda a  
mejorar y corregirá  
los errores en el  
futuro de la  
empresa.”

---

---

<p><b>INFORMACIÓN</b> <b>Y</b> <b>COMUNICACIÓN</b></p>	<p>Avalos (2017), Respecto al sector servicios, es el sector económico que engloba todas aquellas actividades económicas que abarca las actividades relacionadas con los servicios materiales productivos de bienes. Lo cual refleja que la empresa supervisa las actividades del personal, los problemas fortuitos son comunicados al encargado, además se efectúa autoevaluaciones</p>	<p>El resultado de la encuesta afirma que en la empresa existe una información Y comunicación, tiene deficiencias por tal motivo la gerencia no puede tomar decisiones acertadas que beneficien la empresa.</p>	<p>Si coincide</p>
--	--	---	--------------------

---

---

para mejorar los planes de la empresa, 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.		
	Vallejos (2016),	Según la encuesta	No coincide
	En consecuencia	realizada a la	
	podríamos decir	empresa no se	
	que el control	aplica	
<b>SUPERVISIÓN y MONITOREO</b>	interno es de vital	Adecuadamente	
	importancia, ya que	este componente.	
	promueve la	En cuestión a las	
	eficiencia y asegura	preguntas	
	la efectividad y,	realizadas a la	
	sobre todo,	empresa, si bien	
	previene que se	esta situación es	
	violen las normas y	preocupante	
	los principios	también es	
	contables esta	corregible.	
	situación es muy		
	peligrosa porque		
	según las repuestas		
	obtenidas, la		
	entidad estudiada		
	no está tomando las		
	medidas necesarias		
	para identificar sus		
	riesgos, tanto		

---

internos como  
externos, tampoco  
poseen mecanismos  
para identificar  
ciertos riesgos;  
posición contraria a  
lo que establece la  
teoría del informe  
COSO, evidencia  
que no existe  
supervisión,  
verificación del  
desempeño de sus  
trabajadores, ni  
tampoco se ha  
implementado el  
sistema de control  
interno, situación  
muy riesgos para la  
entidad, pues según  
lo que establece el  
informe COSO  
citado por  
Ingeniería y

---

---

Gestión

Consultora, 2011.

Los sistemas de control interno

requieren

supervisión, es

decir, un proceso

que verifique el

desempeño del

sistema de control

interno en el

tiempo; asimismo

afirman que esta

situación se

consigue mediante

actividades de

supervisión

continua,

evaluaciones

periódicas, o una

combinación de

ambas cosas

durante la

ejecución de

---

---

actividades y

procesos.

---

**Fuente:** Elaboración propia en base a los resultados comparables de los objetivos específicos 1 y 2.

#### **4.2. Análisis de Resultados.**

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

Describir las características del control interno en el área de logística en las empresas del sector servicios del Perú 2017.

De acuerdo a los resultados encontrados, los autores citados describen la influencia del control interno en la gestión de las empresas comerciales como sigue:

**Avalos (2017)**, nos refiere que 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. Un control interno en la logística empresarial, conlleva a la planificación, gestión y distribución de los recursos que posee cada empresa, 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.

**Vallejos (2016)**, nos refiere que el control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. En consecuencia podríamos decir que el control interno es

de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables esta situación es muy peligrosa porque según las respuestas obtenidas, la entidad estudiada no está tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos, tanto internos como externos tampoco poseen mecanismos para identificar ciertos riesgos; posición contraria a lo que establece la teoría del informe COSO, pues en ella se afirma que la evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados.”

**Sánchez (2016)**, nos refiere que “uno de los problemas que se observan en las empresas que se dedican a esta actividad económica es la falta de controles internos que se adapten a las condiciones económicas en que operan, esto ha hecho que los profesionales de la contaduría pública y auditoría proporcionen nuevas alternativas que ayuden a mejorar los procedimientos administrativos y contables, con el fin de reducir los riesgos de robo o malversación del inventario al mismo tiempo de optimizar recursos materiales, financieros y humanos; el inventario de la empresa constituye uno de los rubros más importantes, por concentrarse el mayor porcentaje de la inversión en él mismo, por lo tanto, si el costo del mantenimiento de los inventarios es elevado o si existen pérdidas de mercadería significativas por cualquier circunstancia la empresa no genera la ganancia deseada al aumentar sus costos.”

**Guevara & Quiroz (2014)**, nos refiere que muchas actividades de la construcción involucran diariamente un alto volumen de transacciones y

numerosas operaciones. Sin controles internos adecuados no según un control apropiado para la información financiera y por lo tanto no se puede tomar decisiones acertadas.

En esta perspectiva la logística posibilita asegurar razonablemente el ingreso y salida de materiales y la relación entre los proveedores, evitándose los retrasos en el tiempo de entrega, generando así un incremento en los beneficios económicos.

La empresa constructora Rial Construcciones y Servicios SAC, presenta una anarquía administrativa por ausencia de un sistema de control interno que le oriente a desarrollar sus actividades manera coherente y consistente, las cuales se traducen en la ausencia de un manual de funciones, la ausencia de planificación de las necesidades de materiales inadecuada programación de las compras, desconocimiento del stock en algunos periodos de tiempo, clasificación empírica de los inventarios, entre otros lo cual conlleva el deterioro de la situación económica financiera de la empresa.

**Espinoza (2016)**, nos refiere que si los directivos llevan un buen control entonces pueden conocer de manera veraz y efectiva los desvíos de los planes originales trazados. También ayuda a la Alta Gerencia a conocer de manera objetiva si se están cumpliendo de manera eficiente y eficaz los fines perseguidos, políticas y objetivos establecidos por el directorio y de qué forma se utilizan los recursos asignados para cada área de la empresa. Por esto realizar un examen objetivo del área de logística del Consorcio San José SAC por parte de profesionales es muy importante para verificar la manera como los encargados del área vienen manejando internamente la Empresa para

proponer o mejorar los instrumentos de control, siempre con la finalidad de disminuir sobre costos y mejorar la rentabilidad.”

**Lozano & Tenorio (2017)**, “nos refiere que se puede decir entonces que debido a esta falta de control y al desorden organizacional, la empresa acarrea consecuencias que dificultan la gestión como son; los problemas laborales porque no se conoce o existe un escaso conocimiento del personal que se contrata, la deficiencia en la repartición de cargos porque no se cuenta con áreas establecidas en la organización y la susceptibilidad a robo de materiales y/o infraestructura de la empresa; es por ello que se propone un sistema de control interno basado el modelo MICIL, para mejorar la administración de la entidad. Se realizó el análisis del control interno en sus diferentes dimensiones como son: entorno o ambiente de control y trabajo institucional, evaluación de los riesgos para obtener los objetivos, actividades de control para minimizar los riesgos, información y comunicación para fomentar la transparencia y supervisión interna continua y externa periódica.”

**Gutiérrez (2016)**, “nos refiere que Al no contar con un Sistema de Control Interno no se garantiza que cada actividad se cumpla de acuerdo a lo establecido en metas y objetivos trazados por la empresa. evidencia que no existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores, ni tampoco se ha implementado el sistema de Control Interno, situación muy riesgosa para la entidad, pues según lo que establece el informe COSO (citado por Ingeniería y Gestión Consultora, 2011) los sistemas de Control Interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de Control Interno en el transcurso del tiempo; asimismo, afirman que

esta situación se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos.”

**Respecto al objetivo específico 2:**

Describir las “características del control interno en el área de logística” caso en la empresa de servicios Santa Mónica S.R.L. Huancayo 2017

Del cuestionario aplicado al Gerente de la empresa, de servicios Santa Mónica S.R.L. Huancayo 2017 se obtuvo que dicha entidad a pesar de contar con un sistema implementado de control interno se muestran debilidades en la aplicación de los componentes del COSO lo que podría ser perjudicial para la gestión de inventarios.

**Respecto al Ambiente de Control** se obtuvo que la gerencia viene utilizando este componente del COSO, aunque mantiene deficiencias, en su aplicación, como el no tener un manual de funciones, los trabajadores desconocen los beneficios del control interno, y otras debilidades que pueden ser corregidas en la evaluación del control interno. **Evaluación de riesgo**, al realizar la encuesta se obtuvo que la empresa no cuenta con la documentación actualizada de almacén documentos como: kardex, tarjeta de control visible, cuenta con algunos mecanismos de identificación de riesgos, también podemos decir que no cuenta con un plan para identificar riesgos externos e internos, los cuales no son identificados con prontitud. Como consecuencia esta situación es preocupante. **Actividades de Control**, en la encuesta realizada demuestra que este componente se aplica con varias debilidades como que no se aplican las medidas correctivas, los procedimientos de control presentan debilidades.



Como fortalezas podemos decir se realizan controles periódicas a las compras, los trabajadores conocen los procedimientos de control cuando realizan los inventarios físicos los trabajadores al realizar el inventario físico conocen los procedimientos de control. Si bien es cierto la situación es preocupante, también es corregible. En relación a la **información y comunicación**, el resultado de la encuesta afirma que en la empresa El resultado de la encuesta afirma que en la empresa existe una información y comunicación, tiene deficiencias por tal motivo la gerencia no puede tomar decisiones acertadas que beneficien la empresa.. Él componente de **supervisión y monitoreo**, Según la encuesta realizada a la empresa no se aplica adecuadamente este componente en cuestiona las preguntas realizadas a la empresa, si bien esta situación es preocupante también es corregible.

#### **4.2.3. Respecto al objetivo específico 3:**

Hacer un análisis comparativo de las características del control interno en el área de logística en las empresas del sector servicios del Perú y en la empresa de servicios Santa Mónica S.R.L. Huancayo 2017

Para alcanzar los resultados del objetivo específico 3, se realizó un cuadro comparativo de cuatro columnas, la primera columna se denomina elementos de comparación, la segunda columna contiene los resultados del objetivo específico 1, la tercera columna tiene los resultados del objetivo específico 2; y en la cuarta columna se tiene los resultados de la comparación entre el resultado del objetivo específico 1 y 2.

En el cuadro 03 se puede apreciar, los elementos de comparación:

**Respecto al:**

### **Ambiente de Control,**

**Lozano & Tenorio (2017),** Se puede decir entonces que debido a esta falta de control y al desorden organizacional, la empresa acarrea consecuencias que dificultan la gestión como son; los problemas laborales porque no se conoce o existe un escaso conocimiento del personal que se contrata, la deficiencia en la repartición de cargos porque no se cuenta con áreas establecidas en la organización y la susceptibilidad a robo de materiales y/o infraestructura de la empresa; es por ello que se propone un sistema de control interno basado el modelo MICIL, para mejorar la administración de la entidad. Se realizó el análisis del control interno en sus diferentes dimensiones como son: entorno o ambiente de control y trabajo institucional, evaluación de los riesgos para obtener los objetivos, actividades de control para minimizar los riesgos, información y comunicación para fomentar la transparencia y supervisión interna continua y externa periódica. En la empresa de nuestro caso se presentan deficiencias en la aplicación de este componente en consecuencia si coinciden.”

### **Evaluación de riesgo**

**Gutiérrez (2016),** Al no contar con un Sistema de Control Interno no se garantiza que cada actividad se cumpla de acuerdo a lo establecido en metas y objetivos trazados por la empresa. Esta situación es muy peligrosa porque según las respuestas obtenidas, la entidad estudiada no está tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos, tanto internos como externos, tampoco poseen mecanismos para identificar ciertos riesgos; posición contraria a lo que establece la teoría del COSO, pues en ella se afirma que la

evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados; también en nuestro caso de investigación no se aplica correctamente este componente si coinciden.”

### **Actividades de Control**

**Sánchez (2016),** Uno de los problemas que se observan en las empresas que se dedican a esta actividad económicas en que operan, esto ha hecho que los profesionales de la contaduría pública y auditoría proporcionen nuevas alternativas que ayuden a mejorar los procedimientos administrativos y contables, con el fin de reducir los riesgos de robo o malversación del inventario.

La empresa si lleva controles en el área de almacén a sus inventarios pero no son los más adecuados ya que no se ajusta a lo que realmente sucede existe deficiencia los saldos no son los correctos, en la empresa que tenemos como caso de estudio se presentan situaciones similares a los de nuestros antecedentes si coinciden.”

### **Información y Comunicación**

Avalos (2017), 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. 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, 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. Si coinciden con nuestro caso de estudio.”

### **Supervisión y Monitoreo**

Vallejos (2016), la teoría del informe COSO, “evidencia que no existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores, no tampoco se ha implementado el sistema de control interno, situación muy riesgosa par la entidad, pues según lo que se establece el informe COSO (citado por Ingeniería y Gestión Consultora, 2011) los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema del control interno en el transcurso del tiempo; asimismo, afirman que esta situación consiste mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos, no coinciden.”

## **V. CONCLUSIONES**

### **5.1. Respecto al Objetivo N° 01**

Se concluye en la mayoría de los autores estudiados en los antecedente coinciden que el control interno tiene gran impacto en mejora de la gestión y sus debidos departamentos como almacén, selección de los pedidos, control de inventarios y la transportación, etc. para mejorar la eficiencia y la eficacia en la empresa, ya que es la única herramienta que contribuye al desarrollo de la empresa.

### **5.2. Respecto al Objetivo N° 02**

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa de servicios Santa Mónica S.R.L. Huancayo 2017, refiere que la empresa cuenta con un sistema de control interno el cual viene siendo mal aplicado en el are de logística, ya que el personal desconoce la importancia del control interno siendo esto una debilidad que podría afectar las metas y objetivos constituidos por la empresa, teniendo un desconocimiento de la evaluación de riesgos y los efectos que esto podría ocasionar a la rentabilidad, lo cual no cuenta con un plan estratégico para enfrentar y neutralizar los riesgos lo cual es o podría ser perjudicial para la empresa.

### **5.3. Respecto al Objetivo N° 03**

Al comparar la revisión de la literatura de los antecedentes nacionales y los resultados del cuestionario aplicado al gerente de la empresa de servicios Santa Mónica S.R.L. Huancayo 2017, se concluye que esta última cuenta con un sistema de control interno que viene siendo mal aplicado, las consecuencias de seguir con esta situación, podrían ser de gran perjuicio para la empresa.

### **5.4. Conclusión general.**

Se recomienda que la empresa de servicios Santa Mónica S.R.L. Huancayo 2017, debe adecuar un mejor sistema de control interno al área de logística de tal manera que los encargados del área tengan control sobre la misma lo que ayudara a la empresa a alcanzar objetivos y continuar en el mercado. En la empresa de servicios Santa Mónica S.R.L. Huancayo 2017, tiene que capacitar al personal de administración en temas de control interno, para que dirija la elaboración de un MOF, planear estrategias, y todas las labores propias de su cargo a fin de contribuir en el desarrollo de la empresa. Se recomienda que al comparar la revisión de la

literatura de los antecedentes nacionales y los resultados del cuestionario aplicado al gerente de la empresa de servicios Santa Mónica S.R.L. Huancayo 2017, se evaluó el sistema de control interno con fin de corregir las debilidades presentadas en el cuestionario.

## VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 7.1. Referencias bibliográficas

- Avalos Lopez, M. (2017). Obtenido de Tesis: Caracterización del Control Interno en la logística de las empresas de servicios del Perú: caso empresa "Proalimentos Liber SAS" Lima:  
[repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1872](http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1872)
- Carrasco Mayhuiri, M. (2014). Obtenido de Tesis: Control Interno y su Incidencia en el área de Logística de las empresas constructoras del distrito de Chorrillos año 2014: Caso de la empresa Asesoría y Servicios Latinoamericanos S.A.:  
[repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1756](http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1756)
- Catuche Campo, D. (2017). Obtenido de Tesis: Diseño de un sistema de Control Interno para el área de Logística de la empresa Internacional SAS:  
[vitela.javieranaceli.edu.co/bitstream/handle/.../Diseño\\_sistema\\_control\\_intenro.pdf?..](http://vitela.javieranaceli.edu.co/bitstream/handle/.../Diseño_sistema_control_intenro.pdf?..)
- COSO. (2013, mayo). Control Interno marco Integrado. Lima: Instituto Auditores Internos.
- Cruzado Carrión, M. (2015). Obtenido de Tesis: 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:  
[repositorio.upn.edu.pe/.../cruzado%20Carrion%2C%20Milagritos%Elizabeth.pdf?...](http://repositorio.upn.edu.pe/.../cruzado%20Carrion%2C%20Milagritos%Elizabeth.pdf?...)
- Gutiérrez, D. (2016). Obtenido de Tesis: implementación de un adecuado sistema de control interno en mejora del área de almacén en la mype

Gutierrez EIRL. rubro plástico Lima 2015 2015:  
[repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1152](http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1152)

Espinoza Yparraguirre, Y. (2016). Obtenido de Tesis: Control interno en el área de logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Consorcio San José SAC de la ciudad de Trujillo año 2015:  
[repositorio.upn.edu.pe/.../Rodriguez%20Carranza%2C%20Graciela%20Patricia.pdf?..](http://repositorio.upn.edu.pe/.../Rodriguez%20Carranza%2C%20Graciela%20Patricia.pdf?..)

FIAEP. (2014). Control y manejo de inventarios y almacén - FIAEP.  
Recuperado el 03 de mayo de 2018, de Fundación Iberoamericana de Altos Estudios Profesionales, FIAEP- 2014:  
[fiaep.org/inventario/controlymanejodeinventarios.pdf](http://fiaep.org/inventario/controlymanejodeinventarios.pdf)

Francés D., S. (2010). INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Obtenido de Concepto y evolución de la función:  
[www.redalyc.org/pdf/818/81819024018.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/818/81819024018.pdf)

Gamez Pelaez, I. (2010). Obtenido de Tesis: Control Interno en las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía:  
[https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/.../TDR\\_GAMEZ\\_PELAEZ.PDF?..](https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/.../TDR_GAMEZ_PELAEZ.PDF?..)

Guevara Daga & Quiroz Huamani. (2014). Tesis: Aplicación del sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de logística en la empresa constructora RIAL CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS SAC. Trujillo.

Guevara Daga, J., & Quiroz Huamani, R. (2014). Obtenido de Tesis: Aplicación del sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de



logística en la empresa constructora:

repositorio.upao.edu.pe/.../GUEVARA\_JUAN\_CONTROL\_INTERNO  
\_EFICIENCIA

LOPEZ, B. S. (2012). <http://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-de-almacenes/>.  
Recuperado el 29 de ABRIL de 2016

Los nuevos conceptos del control interno (COSO). (s.f.). Obtenido de  
Recuperado:

[www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20rESUMEN.PDF](http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20rESUMEN.PDF)

Lozano Valqui. (2017). Tesis: Propuesta de sistema de control interno en el área de logística de la empresa corporación SELVA VERDE S.A.C. año 2016.

Lozano Valqui, G. (2017). Tesis: Propuesta de sistema de control interno en el área de logística de la empresa corporación SELVA VERDE S.A.C.  
Obtenido de [repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/868](http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/868)

Paz Novoa. (2012). Obtenido de ¿Qué es Gestión de logística? - Definición de  
WhatIs.com: [searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Gestion-de-logistica](http://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Gestion-de-logistica)

Sanchez Vidal, J. (2016). Obtenido de Tesis: El Control Interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú: Caso rimac GLASS S.R.L. - Trujillo:  
[repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1240](http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1240)

- Serpa Vivas, C. (2017). Obtenido de Tesis: El Control Interno como herramienta para mejorar el área de Logística de la Empresa central de gaseosas H&C s.a.c.: [repositorio.continental.edu.pe/handle/continental/3588](http://repositorio.continental.edu.pe/handle/continental/3588)
- USAID. (2011). Obtenido de Manual de logística Guía práctica para la gerencia de cadenas de suministros de productos de salud USAID / PROYECTO deliver, ORDEN DE TRABAJO 1. , Arlington: [apps.who.int/medicinedocs/documents/s2021es/s20211es.pdf](http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s2021es/s20211es.pdf)
- Vallejos Sarzo, T. (2016). Obtenido de Tesis: Caracterización del control interno y su incidencia para el buen manejo de área de logística de la empresa royal Service SAC, distrito de Surco: [repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1489](http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1489)
- Velasquez Velasquez, E. (2012). Mexico. (R. T. edición, Editor) Recuperado el 3 de abril de 2018, de Canales de distribución y Logística: [www.aliat.org.mx/BibliotecaDigitales/.../Cnales\\_de\\_distribucion\\_y\\_logistica.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecaDigitales/.../Cnales_de_distribucion_y_logistica.pdf)

## 7.2. Anexos

Cuestionario.

ANEXO N° 5



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**

**ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Señor empresario:

Reciba usted mi cordial saludo, mucho agradeceré su participación, respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, el cual permitirá realizar mi proyecto de investigación y luego formular mi informe de tesis titulado:

CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE LOGISTICA DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERU: CASO "EMPRESA DE SERVICIOS SANTA MONICA S.R.L." - HUANCAYO, 2017

**Encuesta por:** LITICIO HOMAR BARRETO VASQUEZ

**Fecha:** 22/04/2018

EMP. DE SERVICIOS SANTA MONICA S.R.L.  
Ing. Dora María Peña Otárola  
GERENTE ADMINISTRATIVO

<b>I. Ambiente de Control</b>		
	SI	NO
1.1. ¿Aplica la empresa un sistema de control interno?	X	
1.2. ¿Tienen un manual de organización y funciones y procedimientos en las actividades realizadas en el área de logística?	X	
1.3. ¿La aplicación de un sistema de control interno en el área de logística servirá para mejorar su eficiencia?	X	
1.4. ¿El personal a cargo del Área de logística conoce las funciones y responsabilidades relacionadas a su puesto?		X
1.5. ¿El control interno constituye un medio para lograr la mejora de gestión en la empresa?	X	
1.6. ¿La aplicación del control interno permitirá alcanzar las metas y objetivos de la empresa?	X	

<b>II. Evaluación de Riesgos</b>		
	SI	NO
2.1. ¿Los documentos como kardex, tarjeta de control visible y otros están actualizados y son supervisados?		X

**BMR DE SERVICIOS FINANCIEROS S.A.S.**  
**Ing. Deyda Peña Olayo**  
 GERENTE ADMINISTRATIVO

2.2. ¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante los riesgos externos e internos?		X
2.3. ¿Tiene la empresa un plan para enfrentar y neutralizar los riesgos?		X
2.4. ¿Se identifican con prontitud los riesgos internos y externos que puedan afectar la empresa?		X
2.5. ¿Se capacita a los trabajadores de la empresa en temas de riesgo?		X

III. Actividades de Control		
	SI	NO
3.1. ¿Se realiza controles periódicos en las compras que realiza la empresa de servicios Santa Mónica S.R.L. Huancayo?	X	
3.2. ¿Los procedimientos de control de inventarios son de conocimiento de los trabajadores del área de almacén?		X
3.3. ¿Aplican acciones correctivas como parte del control interno?	X	
3.4. ¿Existen los procedimientos de control necesarios, por subsistemas, operaciones y procesos claves para la entidad?	X	
3.5. ¿Los documentos como kardex, tarjeta de control visible y otros están actualizados y son supervisados?		X

EIRL DE SERVICIOS SANTA MÓNICA S.R.L.
   
 Telf: 094261 123456789
   
 GERENTE GENERAL

IV. Información y Comunicación		
	SI	NO
4.1. ¿La información y comunicación de la empresa de servicios Santa Mónica S.R.L. Huancayo es oportuna y confiable para la toma de decisiones?	X	
4.2. ¿Están establecidos canales de comunicación, que faciliten el informe de acciones deshonestas o inapropiadas en el almacén?	X	
4.3. ¿La gerencia comunica a los trabajadores del almacén sobre los procedimientos de control interno para una eficiente labor?		X
4.4. Se realizan reuniones con los trabajadores del almacén para solucionar problemas que se presentan y mejorar la gestión de inventarios?	X	
4.5. ¿La documentación de la empresa es debidamente archivada y custodiada?	X	
4.6. ¿Es efectiva la comunicación a los trabajadores de sus deberes y responsabilidades respecto a su trabajo?	X	

V. Monitoreo		
	SI	NO
5.1. ¿Se supervisa la labor que desarrollan los trabajadores del área de almacén?	X	

**EMP. DE SERVICIOS SANTA MONICA S.R.L.**
  
**Ing. Daniel Roca**
  
**GERENTE**

5.2. ¿La evaluación del control interno es importante para la empresa?	X	
5.3. ¿Se supervisa la toma de inventarios en el área de almacén?		X
5.4. ¿Se supervisa las adquisiciones de la empresa de servicios Santa Mónica S.R.L. Huancayo?	X	


  
 B.M. DE SERVICIOS SANTA MÓNICA S.R.L.
   
 Ing. General de Control
   
 2023