



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

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

**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**

**AUTORA:**

**TAIS KARI VALLEJOS SARZO**

**ASESOR:**

**CP. GABRIEL JORGE REYES PIZARRO**

**LIMA - PERU**

**2016**

**JURADO Y ASESOR DE TESIS**

**PRESIDENTE** : \_\_\_\_\_  
Mgtr. Esutaquio Agapito Meléndez Pereira

**SECRETARIO** : \_\_\_\_\_  
Dr. Enrique Loo Ayne

**MIEMBRO** : \_\_\_\_\_  
Dra. Erlinda Rosario Rodríguez Cribilleros

**ASESOR** : \_\_\_\_\_  
Mg. Gabriel Jorge Reyes Pizarro

## **AGRADECIMIENTO**

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

A la UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE por darme la oportunidad de estudiar para ser un profesional. También agradecer a mis padres por apoyarme en mi trabajo de tesis, los cuales me han motivado durante mi formación profesional.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a los que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón; sin importan donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a mi Dios  
Quien supo guiarme por el buen  
camino, darme las fuerzas para seguir  
adelante y no desmayar en 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 mi familia quienes por ellos  
soy lo que soy.

## **RESUMEN**

El propósito de la presente investigación fue establecer si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno optimizará el buen manejo del área de logística en la empresa Royal Service SAC., rubro comercialización de productos masivos,( abarroses, productos de limpieza para el hogar, detergentes, útiles de oficina, gaseosas, dulces etc.), teniendo en cuenta que el punto crítico de las pérdidas ocasionadas por diversos factores, se refieren a la inexistencia de una la correcta supervisión de la implementación del control interno que tengan injerencia en el área de logística de la empresa. El objetivo principal de esta investigación radica en la implementación adecuada de un sistema de control que contemple la aplicación del sistema COSO, como resultados podemos resumir que en nuestro caso es necesaria la implementación de un adecuado sistema de control interno. 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 que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda empresa en nuestro caso Royal Service SAC., inmersa en este rubro, La conclusiones se resumirían en la necesidad de la implementación de un adecuado sistema de control interno.

**PALABRAS CLAVES:** Logística, Control Interno, Compras

## **ABSTRACT**

The purpose of this investigation was to establish whether the proper implementation of internal control procedures optimize the proper management of the logistics in the company Royal Service SAC. I category marketing of mass products (groceries, cleaning products for home, detergents, office supplies, soft drinks, sweets etc.), considering that the critic losses caused by various factors point, refer to the lack of proper supervision of the implementation of internal control that have interference in the area logistics company. The main objective of this research lies in the proper implementation of a control system that contemplates the implementation of the COSO system, such as results can summarize that in our case the implementation of an adequate system of internal control is necessary. The research design was not experimental, correlational approach (qualitative), regarded as applied research type, due to the practical scope, applications supported by standards and technical tools of information gathering. The results and analysis of the research showed that there is inadequate internal control which prevents partially, the fulfillment of the main goals of any company in our case Royal Service SAC., Immersed in this area, the findings would be summarized in need the implementation of an adequate system of internal control.

**KEY WORDS** Logistics, Internal Control, Purchase

## INDICE

JURADO Y ASESOR DE TESIS	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
CONTENIDO	vi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISION DE LA LITERATURA</b>	<b>5</b>
2.1. Antecedentes	5
2.1.1 Internacionales	5
2.1.2 Nacionales	11
2.2 Bases Teóricas	18
2.3 Marco conceptual	44
<b>III. METODOLOGIA</b>	<b>49</b>
3.1 Diseño de Investigación	49
3.2 Población y Muestra	49
3.3 Definición y Operacionalizacion de Variables	49

3.4 Técnicas e Instrumentos	49
3.4.1 Técnicas	49
3.4.2 Instrumentos	51
3.5 Plan de Análisis	51
3.6 Matriz de consistencia	52
3.7 Principios éticos	53
<b>IV. RESULTADOS</b>	54
4.1 Resultado	54
Cuadro N°1: Respecto al objetivo específico N° 1	54
4.2 Análisis de los resultados	80
<b>V. CONCLUSIONES</b>	84
<b>VI. APORTES COMPLEMENTARIOS</b>	85
6.1 Referencias Bibliográficas	85

## **I. INTRODUCCION.**

En el presente informe “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”, Se desarrolla los aspectos más importantes del control interno para el sostenimiento y crecimiento de las micro y pequeñas empresas.

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 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.

El presente proyecto, toma como medida el Control Interno en una empresa del rubro de servicios, específicamente en el área de Logística donde se pueden dar situaciones que no están consideradas y que pueden llevar al mal manejo del almacén, para ello se ha tomado a una empresa del rubro en mención.

En el presente proyecto, se tomará las deficiencias que presentan la mayoría de ellas en lo que concierne al control interno de sus movimientos en logística, por ser el área donde

se presentan las mayores falencias y pérdidas económicas debido a la mala adquisición de los materiales por falta de un sistema para realizar dicha actividad, y así implementar un sistema de control interno que garantice al empresario que la adquisición y rotación de materiales es el correcto.

Planteamiento de la tesis

Planteamiento del Problema

Caracterización del Problema

El problema de este trabajo de investigación se encuentra identificado en la falta de desarrollo de la empresa, del rubro de servicios. Dicha falencia radica en la falta de implementación de un sistema de control interno, lo que ocasiona desorganización y por ende pérdidas económicas que podrían evitarse.

La mayor deficiencia se ubica en el área de logística, perjudicando el manejo del almacén y los inventarios, donde la adquisición de los materiales conllevan a un manejo desordenado y por ende la rotación de materiales e insumos que van a la producción se hace de una forma empírica originadas por las compras inapropiadas o no consecuentes con el rubro.

Para ello, se realizará un examen de la situación actual del manejo de la logística en la empresa, y para solucionar el problema se entregará procedimientos que se generen como mejora continua en este aspecto, buscando que la adquisición de los materiales sea un motivo de rentabilidad más no de pérdidas.

Se busca que dichos procedimientos, se conviertan en herramienta base para la mejora organizativa de la empresa, sea un punto de quiebre de antes y el después de la

implementación de control interno en este departamento, y que sea un referente para el resto de las áreas o departamentos de la empresa.

El problema radica, en la descoordinación entre áreas de producción y logística, con la consecuencia de adquisiciones interrumpidas o inapropiadas;. La compra de material de último minuto, sin la debida cotización previa para hacer comparaciones y elegir lo mejor para la empresa ocasiona las pérdidas no prevista en las operaciones.

#### Enunciado del Problema

¿Cuál sería la incidencia de un adecuado control interno al área de logística en las empresas de servicios?

#### Objetivos de la Investigación.

##### Objetivo General

Determinar un modelo de control interno en el área de logística en la empresa de servicios, que le permita un mejor desarrollo de los procesos de adquisición de materiales, mayor eficiencia en la operación del negocio, ayude al crecimiento y productividad de este tipo de organizaciones, y mejore la calidad de los servicios.

##### Objetivos Específicos

-Proporcionar a la empresa una herramienta que permita un mejor manejo en los almacenes, mediante un sistema coordinado entre las funciones de los empleados encargados de las compras y los operarios del área de producción. .

-La empresa deberá producir la información de inventarios de manera amplia, satisfactoria y oportuna para que la producción sea continua sin desmejorar el nivel de la calidad de sus servicios.

#### Justificación de la Investigación.

El presente trabajo de investigación se justifica por la deficiente gestión que se da en los departamentos de logística de las empresas de servicios según nuestro caso, ante esta situación se requiere la correspondiente solución, la misma que se daría mediante la aplicación de un sistema de control interno en dicha área; disponiendo mediante documentos, procedimientos, las acciones que se deben realizar para facilitar la adquisición de los materiales y suministros mejorando la gestión productiva de la empresa. El control como herramienta de gestión empresarial, es un pilar para que cualquier empresa de cualquier rubro pueda mejorar su productividad.

En el presente proyecto se busca entregar las herramientas necesarias, para que el manejo de los almacenes de la empresa, sea la punto de partida de las mejoras en dicha empresa; pero también se busca que este trabajo sea de ayuda a todas las empresa dedicadas al mismo rubro; ya que se buscará mejorar las compras de materiales y suministros minimizando costos pero no calidad; las compras en cantidad y orientadas al servicio que se prestará es el primer punto a considerar en este trabajo; la calidad de los mismos para que el servicio prestado sea competitivo en el mercado será fruto del buen manejo que se de en los inventarios.

## **II. REVISION DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes.**

Para realizar el presente proyecto se han consultado diversos artículos, investigaciones, páginas web especializadas; encontrando los siguientes antecedentes:

#### **2.1.1 Internacionales**

(Matheus Noriega & Zambrano, 2014), Tesis: Propuesta de un manual de control interno en el área de inventario-compras-cuentas por pagar-pagos en la empresa Otto Schirmer, c.a ubicada en Valencia, presentada por Raibel Matheus, Isagleidys Noriega y Euritza Zambrano, para optar al Título de Licenciadas en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo.

El control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como una de las herramientas más importantes para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener productividad, además de prevenir fraudes, errores y violación a principios y normas contable, fiscal y tributaria. Lejos de ser un conjunto de reglas, normas o manuales, el control interno es un proceso sostenido por personas y, por lo tanto, el conocimiento de su filosofía y prácticas deberá abarcar todos los niveles.

Actualmente las empresas deben enfrentarse a un mercado altamente competitivo y cambiante, lo que las obliga a desarrollar mecanismos de adaptación y buscar nuevas procesos que le permitan lograr los objetivos de la manera más eficiente posible. En este sentido, es indispensable forjar un conjunto de herramientas que

fomenten cambios en los procesos, donde se evidencien debilidades, con el fin de implementar procedimientos adecuados a las necesidades de cada organización.

(Allan Acosta, 2012), Tesis: Control interno a los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa ferretería PROMAINCO, presentada por Betty Aracelly Allan Acosta para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

El control interno es de vital importancia a nivel mundial para las empresas comerciales, porque es un proceso que permite proveer seguridad razonable a los inventarios de mercaderías, con la finalidad de obtener la información financiera confiable que garantice su continuidad y competencia en el mercado.

De acuerdo con el modelo Coso II, el Control Interno en nuestro país es un proceso ejecutado y diseñado por la gerencia para proporcionar seguridad razonable y conseguir los siguientes objetivos: efectividad, eficiencia en las operaciones y confiabilidad en la información financiera para el cumplimiento de los objetivos planteados y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

En la actualidad, la globalización mundial y el gran nivel competitivo en el mercado ha inducido a las empresas ferreteras la importancia de tener un sistema de Control Interno, ya que es una herramienta de gran utilidad, para proteger y resguardar los inventarios, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones las exigencias ordenadas por la administración.

(Perero Guerrero, 2015), Tesis: Manual de control interno contable en el comercial perugachi, presentada por Gabriela Estefanya Perero Guerrero, para la obtención del Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

El control interno suele ubicarse en el tiempo con el apareamiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados en la protección de sus intereses, sin embargo se define al Control Interno como una expresión que se utiliza con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, administradores y gerentes, para evaluar y monitorear las operaciones en las entidades.

La República del Ecuador, muestra una situación económica relativamente inestable y al no aplicar controles internos en la entidades, se detectó una limitada planificación y desorganización, sin embargo se propone la aplicación de una metodología hacia la administración automatizada de inventarios, que tiene como fin el ciclo de mejoramiento continuo que consiste en: planear, hacer, verificar y actuar, para el correcto y eficiente manejo de los recursos y que a su vez sean competitivos.

(Calvetti Espinoza & Véliz, 2012) Tesis: Manual De Control Interno en el Área de Inventario, Ventas – Cuentas por Cobrar – Cobros de la Empresa Manufacturera Otto Schirmer, C.A., presentada por: Calvetti, Dornely; Espinoza, Miriany; y Véliz, Dorialys, para obtener el: título de Licenciadas en Contaduría Pública

La metodología utilizada en la investigación referida fue de un diseño no

experimental transversal, enmarcándose en modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación mixta, de campo y documental, con un nivel descriptivo. Las unidades de estudio estuvieron conformadas por cinco trabajadores que laboraban para el momento de la investigación en las áreas de inventario, ventas-cuentas por cobrar-cobros de la empresa, a los cuales se les aplicó una encuesta y se les observó en la realización de sus actividades en la organización. Las principales conclusiones que se obtuvieron se refirieron a que no existía una definición clara de los procedimientos a ejecutar en el área de ventas-cuentas por cobrar-cobros, así como también se encontró que la principal debilidad era la falta de información y comunicación entre los empleados.

Continuando con lo anterior, también se pudo concluir que existen empleados con funciones compatibles que producen riesgos que es posible evitar con una segregación de funciones adecuada. Los principales aportes de la investigación mencionada para el presente trabajo, son en primer término que se plantea un modelo de solución, un manual de normas y procedimientos en las áreas de inventario, ventas-cuentas por cobrar –cobros de la empresa, que sirve como guía para realizar la propuesta del presente trabajo; del mismo modo la metodología y los instrumentos de recolección de datos sirven de orientación a los investigadores actuales.

(Villa Tuquinga & Zambrano Sampedro, 2012) Tesis: Sistema de control interno y optimización de la gestión administrativa en el almacén Burton, presentada por: Mariela Alexandra Villa Turquinga y Jimena Magaly Zambrano Sampedro, para obtener el título de: Ingeniera en contabilidad y auditoría A lo largo de la

investigación se ha detectado algunas deficiencias que conllevan al incorrecto manejo de los recursos administrativos y el desperdicio de tiempo y dinero dando paso a la mala administración, entre las cuales tenemos la falta de manuales de responsabilidad y funciones, inexistencia de una planificación estratégica, falta de capacitación profesional ni procedimientos de control.

El trabajo de investigación a realizarse acerca del Sistema de Control Interno mediante el método COSO con sus cinco componentes, tiene un gran interés porque permitirá ayudar a los administradores a incrementar el éxito de la empresa mediante una acción de control, además de conocer el proceso que tiene la empresa ante la Optimización de la Gestión Administrativa. Ante la favorable aceptación de la Gerencia a que se Diseñe un Sistema de Control Interno mediante el método COSO, para poder aplicar en la empresa comprometiéndose a brindar toda la información y recursos necesarios para que sea factible en la presente investigación.

Cabe considerar por otra parte que los resultados obtenidos de la investigación ayudará a mantenerse informado de la situación de la empresa, coordinar sus funciones, asegurarse que se están logrando los objetivos administrativos, mantener una ejecutoría eficiente, determinar que si la empresa está operando a las políticas establecidas y de ahí partir en busca de mejores soluciones para Optimizar la Gestión Administrativa. La metodología utilizada para este fin es cuali-cuantitativa ya que mediante entrevistas y la observación podemos investigar la naturaleza profunda de la realidad y mediante encuestas y datos estadísticos para conocer la realidad que sucede en el almacén.

(Rosiris G. & Tirado G., 2013), Tesis: Lineamientos para optimizar el control interno de los inventarios en el departamento de almacén del ministerio del poder popular para el ambiente (MINAMB), presentado por: Rosiris G. y Tirado G., Para obtener el título de: Licenciado en Administración.

El inventario de mercancías en cualquiera de sus tipos está presente en todas las organizaciones sin importar la rama a la cual se dedique. Gran parte de las empresas invierten un importante porcentaje de sus recursos en este activo, debido a que les permite la realización de sus actividades, razón por la cual muchos autores clasifican a los inventarios como uno de los más susceptibles en el área de control interno, de todo esto producido por el volumen que representa y lo difícil que es controlarlo.

El control interno de los inventarios es importante dentro de las organizaciones debido a que permite conocer los materiales existente y sus cantidades y de igual manera saber los productos requeridos y porciones necesarias; el inventario busca fundamentalmente proveer a la institución de artículos necesarios, para su continuo y regular desenvolvimiento, es decir, este tiene un papel vital para el funcionamiento acorde y coherente dentro del proceso de producción y de esta forma afrontar la demanda. De su control dependerá en gran parte de funcionamiento.

El desempeño de las labores dentro de una organización depende en gran parte de los recursos materiales con que se cuenta, de su control interno y su administración para que así las instituciones alcancen las metas fijadas; a tal efecto cuando un proceso administrativo se ve parcialmente afectado, el desarrollo de los objetivos se ven claramente perturbados.

### **2.1.2. Nacionales**

(Calderon, 2013), “Tesis: Propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión de almacenes en un operador Logístico”, para obtener el grado de Ingeniero Industrial. Almacenamiento se puede definir, como aquel proceso organizacional que consiste en tomar las medidas necesarias para la custodia de stock, evitar su deterioro, ya sean estos, insumos o productos terminados necesarios para ventas, producción o servicios. Esta necesidad surge para poder equilibrar la producción con la demanda, puesto que esta última suele, en muchos casos, presentar una curva irregular y en otros casos puede ser estacional, mientras que la producción suele efectuarse atendiendo a los ritmos de grandes series.

Para las empresas que brindan este servicio es muy importante llevar un correcto control de toda la mercadería que se recepciona y despacha continuamente en sus instalaciones, pues cualquier falla en estas dos operaciones pone en riesgo la confiabilidad que tiene el cliente sobre la empresa y, por ende la continuidad de las actividades conjuntas entre ambas empresas. Es por eso que basarse sólo en un sistema de control manual es muy riesgoso, ya que el operario, por diversas razones como: fatiga o inexperiencia, tiende a equivocarse. Por esta razón, es muy recomendable el apoyo de un sistema computarizado con un software especializado.

(CALDERON ALVAREZ, GRACIELA / CORNETERO SUYBATE, AURI, 2014)

La parte fundamental de la función logística es la administración de las compras, suministros o adquisiciones, el almacenamiento y finalmente el transporte y la distribución. Como la gestión logística es un conjunto de operaciones, permiten poner a disposición de la empresa, en tiempo oportuno y en la cantidad y calidad deseada;

todos los artículos y productos necesarios para su funcionamiento al menor costo posible.

Toda la operación logística deberá permitir el eficiente flujo de materiales desde las fuentes en que se inicia la producción hasta el usuario final. Para hacer efectiva esta función, se necesita contar con una compleja red de medios físicos y de técnicas de organización. Todos estos elementos conforman un sistema.

(MIRAMIRA, 2003) TESIS: Gestión y Desarrollo Logístico en la Industria Gráfica Peruana. UNMSM.

Logística es el proceso de administrar estratégicamente la adquisición traslado y almacenamiento de materiales, partes y productos terminados de los proveedores a través de la organización y sus canales de comercialización, de tal manera que las utilidades actuales y futura se incrementen al máximo mediante la entrega de pedidos que es efectiva en costo.

La logística, arma clave para su desarrollo, demuestra un papel muy importante en los cambios, define las nuevas herramientas e instrumentos de impresión, explora los nuevos mercados emergentes, a fin de reducir costos.

(SOTO MEZA, PATRICIA / GUTIERREZ PERALTA, JOSE MANUEL) Tesis: Desarrollo e Implementación de un modelo de gestión para el área de logística de una empresa manufacturera de productos plásticos: Fiddoplast S.A.

La falta de integración logística hace que las operaciones dentro de la empresa y la interacción con las diferentes áreas se haga muy compleja y poco dinámica, creando muchas restricciones y/o cuellos de botella en el flujo de información y procesos.

Las restricciones más relevantes que encontramos son la falta de un sistema adecuado para el proceso de pedido o requerimiento, no existe una adecuada programación de producción debido a la falta de un plan de ventas, no existen datos reales de inventario (materia prima, insumos y productos terminados), puntos de pedido y stocks de seguridad.

(Escajadillo Gamboa, 2012) Tesis” El control Interno en el crecimiento empresarial” presentado en la Universidad San Martín de Porres, para optar el grado de Maestro en Auditoría. Nos explica que los directivos para aplicar sus políticas, estrategias, tácticas y acciones para darle eficiencia y efectividad a la gestión de sus diferentes Áreas como Tesorería, contabilidad, finanzas, etc. Luego señala que el control interno llevado a cabo en forma previa, simultánea y posterior es un instrumento facilitador de la eficacia de la cooperación técnica y permite ayudar a determinados sectores que necesitan de recursos. El control interno es un conjunto de acciones de previsión en las áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y control al interior de la empresa. El control interno está íntimamente ligado al sistema decisorio, de tal manera que el gerente recibe datos de sus directivos que gestionan y del sistema financiero. Se encuentran criterios de efectividad en la estrategia de la empresa y las ventas como el coeficiente egreso/ingreso.

Las acciones efectivas son aquellas que mantienen un equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, entre la producción de los resultados deseados y los medios que se utilizan para lograrlos. Todas las actividades de una compañía se traducen en dinero en efectivo en algún momento. 1. Hacen parte de los procesos en la empresa. 2. Se

traducen en dinero en efectivo en algún momento. 3. Afectan otras áreas de la empresa que pueden encontrarse lejos del punto de origen de la actividad. 4. Su efecto es directamente proporcional a su eficacia. 5. Independientemente de la eficacia con que se usen los recursos, requieren de adecuada eficacia de las personas, para ejercer su efecto. 6. Regulan el funcionamiento de la empresa. Los indicadores son los patrones de medida de las acciones efectivas para una empresa, se obtienen por la relación entre variables cuantitativas o cualitativas que permiten observar la situación y las tendencias generadas en los procesos de la empresa. Todo cambio en el monto del inventario de una compañía y el crédito otorgado de los clientes o tomado de los proveedores tiene un impacto tanto en la utilidad declarada como en el flujo de efectivo de manera que lo aumenta o lo reduce. Son Indicadores de efectividad, en cuanto al uso de los recursos : La rotación de inventarios; la rotación de activos totales; La rotación de activos fijos; La rotación de cuentas; El periodo de cobro; abarcan cambios en la empresa.

(Paredes Gutierrez, 2012) Tesis” Las Acciones del Control Interno para el desarrollo empresarial control”, presentada en la Universidad Federico Villarreal, para optar el grado de Maestría en Auditoría., nos señala que un buen control interno de seguridad al efectivo y equivalentes de efectivo de la Tesorería, las cuentas por cobrar comerciales y no comerciales, las existencias los gastos pagados por anticipado, los activos fijos y todo el patrimonio bruto (activo) de la empresas; pero para que todo se encamine deben realizarse permanentes acciones de control, con aplicación de procedimientos para verificar el manejo de todos estos elementos. Las acciones, programas, procedimientos y técnicas de control para determinar la

eficiencia, economía y efectividad en el uso de los recursos humanos, materiales y financieros, facilitaran el desarrollo de las empresas independientemente de su giro, tipo u otras características. En la actualidad las normas establecen los componentes del control interno (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, actividades de prevención y monitoreo, sistemas de información y comunicación, seguimiento de resultados y compromisos de mejoramiento), implantación y funcionamiento, la misma que se da por intermedio de la optimización de la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad.

(Cam Guerra, 2012) Tesis “Los procesos del control interno y la gestión de las entidades del estado”, presentada para optar el título de contador público en la Universidad Garcilazo de la Vega., concluye que es relevante implantar, evaluar y retroalimentar el control para que facilite en forma adecuada la gestión de las instituciones del Estado. Las acciones de control son las herramientas de control para evaluar la ejecución presupuestal y luego recomendar las mejores pautas. La gestión pública actualmente asiste a una serie de reformas administrativas que involucran una gestión por objetivos que usa indicadores cuantitativos, uso de la privatización, separación entre clientes y contratistas, la desintegración de instituciones administrativas tradicionales, el enfoque de estados como productor de servicios públicos, uso de los incentivos en salarios, costos reducidos y mayor disciplina presupuestaria, Usa la evaluación como instrumento para mejorar el proceso. La nueva gestión pública tiene cuatro métodos: 1) La delegación de la toma de decisiones en jerarquías inferiores como agencias operativas, organismos regionales,

gobiernos sub nacionales pues éstos están más próximos al problema y tienen objetivos más claros. 2) Una orientación hacia el desempeño que comienza desde insumos y el cumplimiento legal hasta los incentivos y los productos. 3) Una mayor orientación hacia el cliente bajo las estrategias de informar y escuchar al cliente para comprender lo que quieren los ciudadanos y responder con buenos servicios. 4) Una mayor orientación de mercado, aprovechando los mercados o cuasi-mercados (a través de contratos de gestión y personal) la competencia entre los organismos públicos, el cobro entre los organismos y la extirpación, mejoran los incentivos orientados al desempeño. Así, la dirección de las reformas es: una ordenación más estratégica de las políticas públicas. Separadora del diseño de las políticas de la implementación, o el financiamiento de la provisión. Un sistema de gestión financiera que haga énfasis en los resultados, entregue un costeo completo, contabilice todos los insumos y los productos, y que al mismo tiempo descentralice los controles de gastos ex ante; comúnmente, los controles se hacen menos específicos (categorías presupuestarias más amplias, por ejemplo) y no se eliminan los controles externos, sino que se cambian de ex post. Un sistema de personal descentralizado que ponga mayor énfasis en la gratificación por el desempeño. La e-Administración a Administración electrónica hace referencia a la incorporación de la tecnología de la información y las comunicaciones en dos vertientes: desde el punto de vista organizativo transformar las oficinas tradicionales, convirtiendo los procesos en papel, en procesos electrónicos, con el fin de crear una oficina sin papeles y desde una perspectiva de las relaciones externas habilitar la vía electrónica como un nuevo medio para la relación con el ciudadano y empresas. En una herramienta con un

elevado potencial de mejora de la productividad y simplificación de los diferentes procesos del día a día que se dan en las diferentes organizaciones. La definición de la Comisión Europea en la siguiente: “ La Administración electrónica es el uso de las TIC en las AAPP, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes , con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas”. Su principal herramienta ha sido Internet con la Administración. Los beneficios tanto en eficacia y eficiencia son de una envergadura que la Administración electrónica se ha convertido en una de las estrategias claves de las políticas de la mayoría de los países avanzados, ya que es posiblemente el elemento con el mayor potencial de impacto y de transformación en los procesos de modernización administrativa.

(Rosiris G. & Tirado G., 2013), Tesis: Lineamientos para optimizar el control interno de los inventarios en el departamento de almacén del ministerio del poder popular para el ambiente (MINAMB), presentado por: Rosiris G. y Tirado G., Para obtener el título de: Licenciado en Administración.

El inventario de mercancías en cualquiera de sus tipos está presente en todas las organizaciones sin importar la rama a la cual se dedique. Gran parte de las empresas invierten un importante porcentaje de sus recursos en este activo, debido a que les permite la realización de sus actividades, razón por la cual muchos autores clasifican a los inventarios como uno de los más susceptibles en el área de control interno, de todo esto producido por el volumen que representa y lo difícil que es controlarlo.

El control interno de los inventarios es importante dentro de las organizaciones debido a que permite conocer los materiales existente y sus cantidades y de igual manera saber los productos requeridos y porciones necesarias; el inventario busca fundamentalmente proveer a la institución de artículos necesarios, para su continuo y regular desenvolvimiento, es decir, este tiene un papel vital para el funcionamiento acorde y coherente dentro del proceso de producción y de esta forma afrontar la demanda. De su control dependerá en gran parte de funcionamiento.

El desempeño de las labores dentro de una organización depende en gran parte de los recursos materiales con que se cuenta, de su control interno y su administración para que así las instituciones alcancen las metas fijadas; a tal efecto cuando un proceso administrativo se ve parcialmente afectado, el desarrollo de los objetivos se ven claramente perturbados.

## **2.2. Bases Teóricas.**

Como datos generales de la empresa tomaremos los datos de la empresa con la cual desarrollaremos nuestro caso práctico Royal Service SAC.

### **BREVE HISTORIA**

Royal Service SAC es una empresa dedicada a la comercialización de productos de consumo masivo, inicio sus operaciones en los años 2007.

Su comienzo fue como toda empres nueva y emprendedora, empezó con una tienda ubicada en el distrito de Surco.

En la actualidad Royal Service SAC es una empresa nacional en crecimiento, dedicada a la comercialización y distribución de agua de mesa, gaseosas, cervezas, alimentos y

otros artículos para la oficina y el hogar. Ofreciendo una gran variedad de productos de calidad superior a los precios competitivos del mercado, con entrega a domicilio.

## **MISION Y VISION**

### ❖ MISIÓN:

Somos una empresa dedicada a la comercialización de alimentos y derivados, integrada por personas con espíritu de empresa, comprometidas en fijar nuevos estándares de excelencia en la satisfacción de los clientes.

### ❖ VISIÓN:

Constituirse en líder del mercado nacional a corto y mediano plazo, ofreciendo productos de alta calidad a menores costos y optimización del servicio al cliente, buscando la expansión del mercado a diferentes zonas para cubrir el ámbito nacional, desarrollándose activamente con las nuevas tecnologías del mercado actual.

## **POLITICAS**

❖ Trabajar encaminados a alcanzar la excelencia para brindar servicios y productos de alta calidad para obtener un liderazgo en el mercado.

❖ Encontrarse siempre abiertos hacia opiniones y sugerencias de los clientes para conocer sus necesidades y poder satisfacerlas completamente.

## **OBJETIVOS**

La empresa Royal Service SAC ha trazado desde su creación los siguientes objetivos:

❖ Mejorar la labor que realiza, superándose continuamente, con la finalidad de cumplir el trabajo con satisfacción, eficiencia y eficacia.

❖ Optimizar la elaboración y entrega de sus productos, para satisfacer las necesidades del mercado y cumplir con las expectativas de quienes confían en la empresa.

❖ Garantizar la confianza de sus clientes, mediante la entrega oportuna de productos de buena calidad.

❖ Satisfacer al cliente con productos de mejor calidad y menor costo.

## **CONFORMACION DE ACCIONISTAS**

La empresa está conformada por los accionistas Hugo Enrique Pineda Huerta en calidad de gerente General y Javier Hernán Huerta en calidad de Presidente.

La empresa es de nacionalidad peruana con un capital suscrito y pagado totalmente. De la suscripción y pago de capital social el capital de la compañía queda integrado y pagado por parte de los suscriptores mediante aportes en especies que se encuentran detallados, por lo que la integración se puede apreciar conforme el siguiente cuadro.

<b>SOCIOS</b>	<b>CAPITAL</b>	<b>PARTICIPACION</b>
Numero 1	60,000.00	75%
Numero 2	20,000.00	25%
<b>TOTAL</b>	<b>80,000.00</b>	<b>100 %</b>

## **ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**

Royal Service SAC, posee una cultura organizacional, marcada por el estilo y ritmo de trabajo de su fundador, es decir una cultura de trabajo duro, sin importar horarios, sino de cumplir con el compromiso adquirido con sus clientes, implícitamente la empresa desarrolla sus actividades con entusiasmo en el cliente, trabajo en equipo, integridad, respeto y su forma de trabajo se marca por una mejora continua.

A fin de establecer la situación Real de la empresa se pidió información para conocer su estructura.

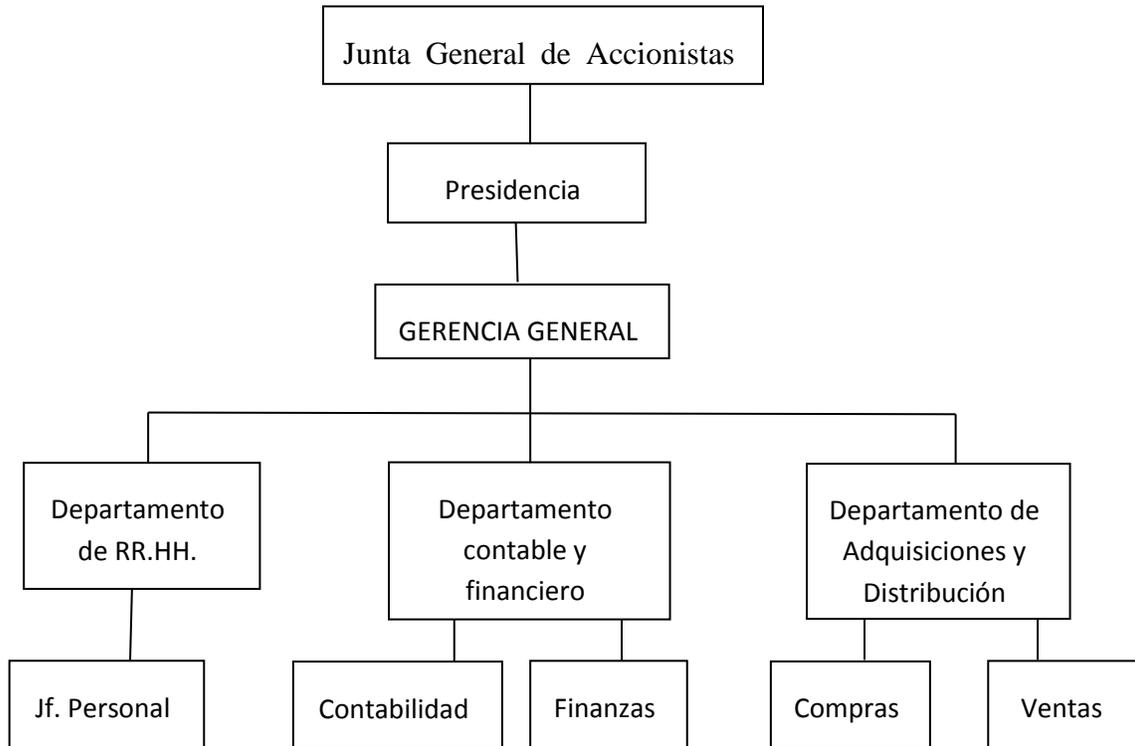
Compuesta de:

- ❖ Junta General de Accionista
- ❖ Presidencia
- ❖ Gerencia General
- ❖ Departamento de RRHH

- ❖ Departamento Contable y Financiero
- ❖ Departamento Adquisiciones y distribución.

### GRAFICO 1

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL ACTUALROYAL SERVICE SAC.



Por tratarse de una empresa familiar los cargos altos, están ocupados por miembros de la familia y personal particular para satisfacer las necesidades de distintos argos que a medida que crece la empresa se siguen creando. Por lo general los puestos que más demandan personal independiente son los operativos, como vendedores, choferes, cobradores. Y la unidad de administración y Finanzas corresponde directamente a integrantes de la familia, exceptuando uno o dos casos en los que estos cargos también están soportados pos secretarias y contadores.

## **ORGANIZACIÓN FUNCIONAL**

### **JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS**

Es el órgano de la compañía en cuyo cargo está la administración y gobierno, está formado por los accionistas con derecho a voto que hayan sido legalmente convocados y reunidos. Sus resoluciones válidamente adoptadas obligan aún a los ausentes. El presidente, tiene la administración y representación, en el caso de ausencia del Gerente General tendrá la subrogación de la representación Legal de la Compañía. El Gerente General tiene la representación total de la compañía y su administración total.

#### **PRESIDENTE:**

Designado por la Junta General de Accionistas para un periodo fijo, pudiendo ser reelegido por un periodo indefinido. Es el representante legal de Royal Service SAC conjunta o separadamente con el Gerente General, tiene como funciones:

- Velar por la buena marcha de la empresa.
- Cumplir y hacer cumplir las reglas, estatutos y las resoluciones de la Junta General de Accionistas y Directorio.
- Comunicar mediante nota escrita el nombramiento del Gerente General y demás funcionarios de la empresa.
- Reemplazará al Gerente General en ausencia temporal de este, si se excusare, el directorio nombrará a la persona que lo reemplace, quien tendrá las atribuciones que el mismo directorio señalare para el caso.

- En ausencia definitiva del gerente general, el presidente convocará a Junta General de Accionistas el nombramiento del nuevo titular.

### **GERENTE GENERAL:**

El Gerente General es el representante legal de Royal Service SAC y responsable directo de la gestión administrativa, comercial y financiera de la empresa.

Al gerente General le corresponde:

- Planificar y coordinar las acciones administrativas, comerciales, financieras y de control.
- Asignar funciones a los empleados.
- Administrar los bienes y recursos de Royal Service SAC.
- Ejercer la representación legal y comercial de Royal Service SAC
- Convocar y presidir la asamblea de socios.
- Autorizar gastos, inversiones, garantías, préstamos, créditos y celebrar contratos.
- Contratar y despedir al personal de administradores y empleados.
- Decidir la apertura o cierre de locales.
- Mantener en condiciones funcionales, las instalaciones físicas de la organización.
- Proveer de las seguridades adecuadas tanto a las personas como a los bienes e instalaciones.

### **RECURSOS HUMANOS:**

- Determinar las necesidades Reales de personal y elaborar los requerimientos de contratación.

- Elaborar un plan de capacitación y desarrollo de los recursos humanos de Royal Service SAC Establecer un sistema de evaluación del desempeño, implantarlo y optimizarlo.
- Elaborar un sistema de remuneraciones, compensaciones e incentivos.
- Controlar la asistencia, vacaciones y más aspectos,
- Cumplir con los aspectos legales en cuanto a personal.

### **DEPARTAMENTO CONTABLE Y FINANCIERO**

Esta unidad se encarga de la gestión financiera y sus funciones son:

- Elaborar los estados financieros consolidados mensuales y anuales.
- Realizar análisis de costos y presentar informes periódicos.
- Realizar el control de los bienes patrimoniales.
- Analizar las operaciones financieras y recomendar acciones.
- Mantener actualizado el plan de cuentas
- Definir y establecer las normas y procedimientos contables.
- Proveer a la organización de materiales, papelería, uniformes, ropa de trabajo y más elementos para el trabajo administrativo y operativo.
- Realizar actividades de archivo y custodia de documentos.

### **DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES Y DISTRIBUCION:**

Este cargo demanda las responsabilidades de adquisición, almacenamiento y distribución de los productos que comercializa, Royal Service SAC con la máxima eficacia. Sus funciones son:

- Planificar los requerimientos de productos según las demandas proyectadas de los clientes..
- Identificar proveedores para cada producto, condiciones de venta, plazos, créditos, línea de producto, garantías, etc.
- Establecer procesos eficientes de adquisiciones.
- Realizar análisis de costos por proveedores y determinar balance costo – beneficio.
- Determinar proceso de transporte.
- Elaborar sistemas de almacenamiento y almacenar la mercadería
- Distribuir la mercadería entre todos los locales.

### **FODA DE CONQUISTADORES REAL SERVICE S.A.**

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que facilite en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas.

#### **FORTALEZAS:**

- ✚ Trayectoria: Los 7 años de Royal Service SAC en el mercado, son una muestra de buena administración de los propietarios. Esta trayectoria es beneficiosa, ya que muchas generaciones son clientes fieles del almacén y recomiendan a amigos, vecinos, etc., creando así una línea indefinida de clientes.
- ✚ Recurso Humano: Considerado como fortaleza, ya que un gran porcentaje es fiel a la empresa y realizan un trabajo satisfactorio, son buenos vendedores y tienen

disposición para el trabajo. Cabe recalcar que hay un grupo de colaboradores que son excelentes guías para enseñar a los nuevos aspirantes.

- ✚ Servicio al Cliente: Los colaboradores son capacitados desde el inicio para que brinden al cliente una atención correcta, amable y que motive para una posible venta. Se da la bienvenida con las palabras “¿en qué le podemos servir?”, como norma y se atiende al cliente con el respeto y amabilidad que se merece.
- ✚ Entrega a domicilio: Es un servicio complementario para los clientes que compran o desean trasladar el producto hasta el lugar requerido, que por lo general es el hogar. Además se instala el producto, si así quisiera el cliente; como es el caso de los surtidores y bidones de agua, que prefieren se las dejen armando.
- ✚ Control de Inventarios: Se realizan inventarios mensuales sorpresivos y se inspecciona para anotar algunas novedades. En ese sentido hay un control continuo, es decir con respecto a mercadería, sin embargo, no se lleva una contabilidad general, lo cual genera incertidumbre al no conocer con certeza la realidad financiera, sino de una manera empírica.
- ✚ Clima Laboral: El ambiente donde se desarrollan las actividades son bastantes buenas. En primer lugar porque en cada local hay un promedio de dos personas, quienes llegan a entablar un compañerismo agradable y porque el gerente es prudente y tiene tino para resolver algún inconveniente y es justo en lo referente a remuneraciones. Todos se consideran equipo y trabajan con entusiasmo, lo que trae mayores ingresos a la empresa.

## **DEBILIDADES:**

- ✚ **Promoción:** No existe un programa definido para realizar promociones de productos en ciertas épocas del año. Son esporádicas las que se hacen y no hay motivación para crear promociones propias, sin vernos obligados por la competencia o por la época.
- ✚ **Merchandise:** Se define como la actividad de marketing que se desarrolla en el punto de venta e involucra técnicas de exhibición para lograr que nuestro producto impacte y así estimular la compra. Agrupa los factores como ubicación del producto, color, precio adecuado y presentación. Es una herramienta importante que permite despertar el interés en los productos, para accionar la decisión final de compra, por lo que es importante ubicar este conjunto de actividades en lugares donde estas puedan ser resaltadas. En Royal Service SAC no se ubica la mercadería de manera que llame la atención, primero por falta de creatividad en los colaboradores y segundo por el espacio en algunos casos, donde se aplica y hay mezcla entre las diferentes líneas y productos.
- ✚ **Publicidad:** En la mayoría de locales no hay una publicidad llamativa, especialmente iluminada; ya que se conservan los rótulos antiguos. Y la fachada tampoco está presentable, especialmente en los locales propios, donde si hay la capacidad de decidir.
- ✚ **Control Incompleto:** Royal Service SAC controla parcialmente es una debilidad porque no se conoce a ciencia cierta la realidad de la empresa en su conjunto, Si bien es cierto se hace un control periódico y minucioso en

inventarios y cuentas por cobrar, que a criterio de Royal Service SAC, son los puntos fuertes, también se debe reconocer que no se lleva una contabilidad completa que integre todas las áreas.

Sólo con datos escasos se puede definir qué local es el que da mayor rentabilidad financiera, sin la completa seguridad.

Control lo realiza una sola persona: Las actividades de control son dirigidas y controladas por una sola persona, la misma que tiene un exceso de trabajo.

## **CONTROL INTERNO**

(Mantilla, 2012) “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.”

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 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.

(Coopers, 2013)El control interno es 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 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) **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**

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Estos se derivan del estilo de dirección del negocio y están integrados en el proceso de gestión. Los componentes son los siguientes:

- **Entorno de control:** El núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el entorno en que trabaja. Los empleados son el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo.
- **Evaluación de los riesgos:** La entidad debe conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta. Ha de fijar objetivos, integrados en las actividades de ventas, producción, comercialización, finanzas, etc., para que la organización funcione de forma coordinada. Igualmente, debe establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes.
- **Actividades de control:** deben establecerse y ejecutarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo de forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la entidad.

- **Información y comunicación:** Las mencionadas actividades están rodeadas de sistemas de información y comunicación. Estos permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.
- **Supervisión:** Todo proceso ha de ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime oportuno. De esta forma, el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo con las circunstancias (COOPERS, 2003)

### **El Control Interno Administrativo:**

Es el plan de organización que está adoptado por cada entidad, tomando en forma independiente un conjunto de procedimientos y acciones preventivas y correctivas los cuales, establecidos en forma adecuada, apoyan al logro de los objetivos administrativos como; permitir a la gerencia mantenerse informado de la administración de la empresa, coordinar funciones del personal en general, controlar el logro de los objetivos establecidos, definir que los funciones se estén ejecutando en forma eficiente y determinar si la entidad y sus colaboradores están cumpliendo con las políticas establecidas. (ESTUPIÑAN, 2015)

### **El Control Interno Contable**

Se deriva del sistema de Control Interno administrativo, de su sistema de información, ya que el Control interno contable es el que genera la base de datos de la cual se alimentará el Sistema de Información. Los principales lineamientos para que el Control interno contable sea eficiente, se debe verificar que; las operaciones sean registradas en

forma integral, oportuna, con una correcta valuación, según su ocurrencia, reveladas y presentadas en forma adecuada.

Todas las operaciones realizadas en la entidad deben reflejar la existencia y pertenencia, esto es verificable a través de conteos físicos y cruce de información. Estas operaciones deben ser ejecutadas únicamente con las autorizaciones de los niveles permitidos.

**(ESTUPIÑAN, 2015)**

**(INFORME COSO, 2004)** El Control Interno se define entonces como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

La seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes.

Se modifican, también, las categorías de los objetivos a los que está orientado este proceso.

De una orientación meramente contable, el Control Interno pretende ahora garantizar:

- **Efectividad y eficiencia** de las operaciones.
- **Confiabledad** de la información financiera.
- **Cumplimiento** de las leyes y normas que sean aplicables.

- **Salvaguardia** de los recursos.

A través de la implantación de 5 componentes que son:

- **Ambiente de control** (Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.)
- **Evaluación de riesgos** (Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.)
- **Actividades de control** (Acciones, Normas y Procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.)
- **Información y comunicación** (Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.)
- **Supervisión** (Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.)

### **Evaluación del Riesgo y Control Interno**

(NIA 6) Es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría

efectivo. El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo.

**Riesgo de auditoría:** Significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

**Riesgo inherente:**

Al desarrollar el plan global de auditoría, el auditor debería evaluar el riesgo inherente a nivel del estado financiero. Al desarrollar el programa de auditoría, el auditor debería relacionar dicha evaluación a nivel de aseveración de saldos de cuenta y clases de transacciones de importancia relativa, o asumir que el riesgo inherente es alto para la aseveración.

**DEFINICIÓN DE LOGÍSTICA.**

Delante de un mundo cada vez más globalizado y competitivo y de unos consumidores que piden más calidad en los productos y servicios, la Logística juega un papel fundamental para alcanzar buenos resultados en la Gestión Empresarial. Es importante tener claro el significado de logística, por esta razón a continuación se presentan algunas definiciones:

Según la definición oficial de la norma AFNOR\* (norma X50-600), "la logística es una función cuya finalidad es la satisfacción de las necesidades expresadas o latentes, a las mejores condiciones económicas para la empresa y para un nivel de servicio determinado".

Logística "es el proceso de planificar, implementar y controlar eficientemente el flujo de materias primas, productos en curso, productos terminados y la información relacionada con ellos, desde el punto de origen hasta el punto de consumo con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente." (The Council of Logistics Management. RLEC. Reverse Logistics Executives' Council. p.8)

Martín Christopher\* define Logística como "el proceso de gestionar estratégicamente la obtención, movimiento y almacenamiento de materias primas y producto terminado (y los flujos perfectos de información) a través de la organización y sus canales de tal forma que la rentabilidad futura se vea maximizada a través de los pedidos con relación a los costos".

Otra definición de Martín Christopher, la logística es el proceso de administrar estratégicamente el movimiento y almacenaje de los materiales, partes y producto terminado desde el proveedor a través de la empresa hasta el cliente.

"La logística centra su atención en la gestión de flujos físicos y de información que comienza en la fuente de aprovisionamiento y acaba en el punto de consumo" (Estudio de la Situación Logística en las Empresas de Aragón 2001. CEL-IAF, p.6)

Se puede observar que la mayoría de definiciones coinciden en que la logística se encarga de gestionar (planificar, implementar y controlar) los diferentes procesos iniciando en el aprovisionamiento y terminando en satisfacer las necesidades del consumidor. En el proceso se identifican dos elementos esenciales el producto y la información.

Algunos autores establecen diferencias en la definición de los términos logística, manejo de materiales y distribución, la realidad es que las empresas actuales los utilizan sin establecer diferencias. El propósito de la logística es satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los clientes por medio de un sistema logística efectivo.

La logística busca optimizar los diferentes recursos con los que cuenta la Empresa. La figura 1 representa el proceso logístico de forma general.

Figura 1. Proceso logístico



Fuente: Adaptado de esquema: Insumos y Productos en un Proceso Logístico. Modelo para la implementación de la logística en la pequeña empresa a través de índices de control, González-Aleu, 1997.[1]

---

\* AFNOR es la Asociación francesa de normalización (Association française de normalisation).<http://www.afnor.fr/portail.asp> (www) (fr)

\* Martin Christopher es profesor de Logística de la Universidad Británica de Cranfield.

## **Logística**

La **logística**, es definida por la RAE ( Real Academia Española) como el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución. En el ámbito empresarial existen múltiples definiciones del término logística, que ha evolucionado desde la logística militar hasta el concepto contemporáneo del arte y la técnica que se ocupa de la organización de los flujos de mercancías, energía e información.

La logística es fundamental para el comercio. Las actividades logísticas conforman un sistema que es el enlace entre la producción y los mercados que están separados por el tiempo y la distancia. La logística empresarial, por medio de la administración logística y de la cadena de suministro, cubre la gestión y la planificación de actividades de los departamentos de compras, producción, transporte, almacenaje, manutención y distribución.

La Logística como parte del Proceso de Gestión de una Mype dedicada al mantenimiento eléctrico de plantas industriales es el área encargada de la planificación, implementación y control eficiente del flujo de materiales y/o productos terminados, así como el flujo de información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de destino, cumpliendo al máximo con las necesidades de los clientes y generando los mínimos costos operativos.

### **La Planificación Logística:**

Como todo ciclo general de planificación de una empresa, la logística presenta tres niveles de planificación:

#### **1. Planificación estratégica:**

Tiene como objetivo fundamental definir el modelo de distribución a emplear para “crear los recursos necesarios” que se utilizarán en la prestación de los servicios.

En el aspecto estratégico se deben tomar las siguientes decisiones:

- Fábricas y almacenes requeridos.
- Niveles de producción.
- Stocks normativos de los almacenes.
- Localización de fábricas y almacenes.
- Modo de transporte (carretera, ferrocarril, otros).
- Tipo de transporte.

## **2. Planificación táctica:**

El objetivo fundamental es “disponer o hacer operativos los recursos creados” en la etapa anterior.

Desde el punto de vista táctico, los problemas se centran en cuestiones tales como:

- Equipos de fabricación.
- Equipos de manutención.
- Diseño de almacenes.
- Política de distribución.

## **3. Planificación operacional:**

Está directamente orientada al flujo de materiales, siendo su objetivo fundamental el conseguir una “utilización eficiente de los recursos empleados”.

En el nivel operacional, los problemas estarán ligados fundamentalmente a cuestiones tales como:

- Programación de aprovisionamiento.
- Programación de distribución.
- Asignación de transportistas.
- Programación de rutas de reparto.
- Control operativo de flujo de materiales.

### **Indicadores de Gestión Logística:**

El proceso logístico comienza con la fijación de objetivos para la totalidad de la actividad empresarial, seguida por los correspondientes planes de acción en términos logísticos, los mismos se establecen para conseguir una serie de mejoras en aspectos concretos, tales como:

- Grado de servicio al cliente.
- Flexibilidad industrial.
- Reducción de lead-times.
- Fiabilidad de suministros.
- Fiabilidad de plan de ventas.
- Nivelación y reducción de stocks.
- Rapidez de suministros a los clientes, etc.

(<http://blog.conducetempresa.com/2012/02/planificacion-logistica-indicadores-y.html>, s.f.)

### **GESTION LOGISTICA EN LAS MYPES PERUANAS.**

REVISTA LOGISTEC, publicado el 09-setiembre 2011

Autor del Artículo: Marco Espejo Gonzales.

Es quizá nuestra área de interés la menos desarrollada en las Mypes, resulta costosa e irrelevante introducirla al planeamiento estratégico de la empresa, así como el brindarle las herramientas de gestión que permitan generar valor a través de la cadena de suministros, es esta la premisa con la cual las Mypes se gestionan en la actualidad.

El concepto de logística para estas empresas, se limita al área que suministra una necesidad inmediata de bienes y servicios; necesidad que deberá ser atendida al menor costo posible, lo cual es sinónimo de eficiencia en el abastecimiento.

Gran parte de las empresas familiares incrementan su participación en los mercados y no evalúan la necesidad de implementar áreas que respalden su crecimiento; al realizar un diagnóstico operacional de estas empresas podemos identificar patrones comunes de gestión, desde la falta de planificación en las compras hasta el almacenamiento; esta situación no permite la medición de los resultados obtenidos a través de indicadores logísticos.

Se debe considerar que existe una relación directa entre el incremento de los márgenes de rentabilidad y la eficiencia en la gestión de stocks, es en este punto donde las Mypes carecen de las herramientas necesarias que permitan asegurar la rotación de sus inventarios.

Herramientas que les garantice previamente el abastecimiento idóneo considerando la cantidad, calidad y costo que brinde la cobertura adecuada para el periodo de necesidad de stock, evitando así el impacto negativo que genera el quiebre y el sobre stock dentro de la cadena de suministros.

Asegurar la rotación de los inventarios es el objetivo principal para toda área logística ya que con ello aseguramos el flujo económico de la empresa, por lo cual debemos considerar que para alcanzarlo se deben establecer políticas de stocks y compras que permitan disminuir los niveles de inventario.

Es aquí donde las medianas y pequeñas empresas presentan problemas, siendo la distribución de la inversión influenciada en algunos casos por los proveedores, los mismos que condicionan los niveles de compra a través de los llamados "costos de oportunidad"; dentro del análisis operacional podemos identificar en este punto que gran parte de la inversión se encuentra en los ítems de baja rotación y que están propensos a deterioro y obsolescencia.

Se tiene que dejar de lado la concepción de que el almacén es un espacio que permite custodiar los materiales en donde no existe mayor gestión ni planificación de almacenamiento.

Es por ello que se debe gestionar el almacén bajo las normativas de las buenas prácticas de almacenamiento, las cuales nos permitirán la optimización de este recurso propio de la empresa.

La planificación de la demanda es una herramienta poderosa que permite asegurar la satisfacción del cliente final, gestionando y adecuando nuestras políticas de stock, abastecimiento y almacenamiento de acuerdo a la necesidad real del mercado.

Son las Mypes aquellas que no han considerado la necesidad de evaluar el comportamiento de consumo de su mercado y prever el nivel adecuado de inventarios, llevando a que el área comercial sea considerada como la única área generadora de valor para la empresa.

Integrar la comunicación entre el área logística y comercial acercando a ambas a los objetivos generales de la empresa es una tarea pendiente y compleja para las mismas,

donde se puedan diseñar estrategias que permitan asegurar la relación directa entre incremento de los márgenes de rentabilidad y la eficiencia en la gestión de stocks.

Existen empresas que están comenzando a apostar por el desarrollo logístico mediante modelos de gestión que buscan incrementar la competitividad en el rubro, un claro ejemplo de esto son las agrupaciones de las boticas independientes para formar Buying Groups , los cuales les permiten obtener una mejor capacidad de negociación con los proveedores y competir directamente con las cadenas de farmacias, esto les ha permitido reducir las brechas de precios en los productos que comercializan; es este modelo que será considerado en adelante como herramienta de desarrollo de compras para las Mypes.

Es de importancia generar la necesidad del planeamiento logístico en las Mypes de nuestro mercado, integrando a todos los agentes de nuestra cadena de suministros para ser partícipes de su desarrollo logístico y organizacional , que nos permita contar con proveedores más competitivos y por lo tanto obtener como resultado el beneficio de nuestros clientes finales.

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

**Administración:** Método por el cual un grupo de cooperación dirige sus acciones hacia metas comunes. Este método implica técnicas mediante las cuales un grupo principal de personas (los gerentes) coordinan las actividades de otras. **(JOSEPH, 2011)**

**Ambiente de control:** Que significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en

la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. **(NIA 6)**

**Riesgo de control:** Es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno. **(NIA 6)**

**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. **(NIA 6)**

**Procedimientos de control:** Que significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad. **(NIA 6).**

#### **Definición de Logística.**

**J. F. Magee.** “El movimiento de los materiales desde una fuente u origen hasta un destino o usuario”. Industrial Logistics Management, Michigan State University, pages 3-6, **1968.**

**Lalonde.** “La unión de la Gestión de los Materiales con la Distribución Física”. **1971.**

**Donald Bowersox.** “La aplicación del enfoque en sistema en la solución de los problemas de suministro y distribución de las empresas”. Towards Total Logistical Management, **1979.**

**Sahid C.** “Una disciplina que tiene como misión diseñar, perfeccionar y gestionar un sistema capaz de integrar y cohesionar todos los procesos internos y externos de una organización, mediante la provisión y gestión de los flujos de energía, materia e información, para hacerla viable y más competitiva, y en últimas satisfacer las necesidades del consumidor final”. Logística pura más allá de un proceso logístico, Colección Logística Corporación John F. Kennedy, **1998.**

**Douglas M. Lambert, M. Cooper, J. D. Pagh.** “La parte de la gestión de la cadena de suministro (Supply Chain Management, SCM) que planifica, implementa y controla el flujo eficiente y efectivo de materiales y el almacenamiento de productos, así como la información asociada desde el punto de origen hasta el de consumo, con el objeto de satisfacer las necesidades de los clientes”. Supply Chain Management: Implementation Issues and Research Opportunities, The International Journal of Logistics Management. Vol.9, nº 2, páginas 1-19, **1998.**

**Ronald H. Ballou.** «es todo movimiento y almacenamiento que facilite el flujo de productos desde el punto de compra de los materiales hasta el punto de consumo, así como los flujos de información que se ponen en marcha, con el fin de dar al consumidor

el nivel de servicio adecuado a un costo razonable». Business Logistics Management, Cuarta edición, **1999**.

**Julio Anaya.** “El control del flujo de materiales desde la fuente de aprovisionamiento hasta situar el producto en el punto de venta de acuerdo con los requerimientos del cliente”. Logística Integral (la gestión operativa de la empresa) Escuela Española de Logística, **2000**.

**Charles Lamb, Joseph Hair y Carl McDaniel.** “El proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo”. Marketing, Sexta Edición, página 383, **2002**.

**R. Cespón Castro, M. Auxiliadora.** “El proceso de gestionar los flujos material e informativo de materias primas, inventario en proceso, productos acabados, servicios y residuales desde el suministrador hasta el cliente, transitando por las etapas de gestión de los aprovisionamientos, producción, distribución física y de los residuales”. Administración de la cadena de suministros, Manual para estudiantes de la especialidad de Ingeniería Industrial. Universidad Tecnológica Centroamericana de Honduras, **2003**.

**Enrique B. Franklin.** “El movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado”. Organización de Empresas, Segunda Edición, página 362, **2004**.

**O.C Ferrel, Geoffrey Hirt, Marianela Adriaenséns, Miguel Angel Flores y Leticia Ramos.** “Una función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así

como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes". Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante, Cuarta Edición, página 282, 2004.

**M.I. Gómez Acosta, J.A. Acevedo Suárez.** “La acción del colectivo laboral dirigida a garantizar las actividades de diseño y dirección de los flujos material, informativo y financiero, desde sus fuentes de origen hasta sus destinos finales, que deben ejecutarse de forma racional y coordinada con el objetivo de proveer al cliente los productos y servicios en la cantidad, calidad, plazos y lugar demandados con elevada competitividad y garantizando la preservación del medio ambiente”. La Logística Moderna en la Empresa. Volumen I, 2007.

**Edward Frazelle.** “El flujo de información, materiales y dinero entre los consumidores y los proveedores”.

**Martin Christopher.** “El proceso de administrar estratégicamente el movimiento y almacenaje de los materiales, partes y producto terminado desde el proveedor a través de la empresa hasta el cliente”.

**Peter Druker.** “La última frontera de la rentabilidad”

### **III. METODOLOGIA**

#### **3.1. Diseño de la 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.

El diseño no experimental se define como la investigación que se realizará sin manipular deliberadamente la información sobre la implementación de un adecuado sistema de control interno eficiente y eficaz para el buen manejo de área de Logística de la empresa Royal Service SAC. En este diseño se observan la información que nos brinda el control interno para una mejora en la gestión para el buen manejo de área de Logística de la empresa Royal Service SAC., para luego tomar las mejores decisiones en beneficio de la empresa.

#### **3.2. Población y Muestra**

De acuerdo al método de investigación bibliográfica y documental no es aplicable alguna población ni muestra.

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

No corresponde al proyecto por haberse desarrollado sin hipótesis.

#### **3.4 Técnicas e Instrumentos**

##### **3.4.1. Técnicas**

Se aplicaron las siguientes técnicas:

- 1) **Análisis documental.**- Esta técnica permitió conocer, comprender, analizar e interpretar cada una de las normas, revistas, textos, libros, artículos de Internet y otras fuentes documentales relacionadas con información de la implementación

de un adecuado sistema de control interno eficiente y eficaz para el buen manejo de área de Logística de la empresa Royal Service SAC

- 2) **Indagación.**- .- Esta técnica facilitó los datos cualitativos y cuantitativos de cierto nivel de razonabilidad relacionadas con información de la implementación de un adecuado sistema de control interno eficiente y eficaz para el buen manejo de área de Logística de la empresa Royal Service SAC.
- 3) **Conciliación de datos.**- Los datos de algunos autores serán conciliados con otras fuentes, para que sean tomados en cuenta en tanto estén relacionadas con información sobre la implementación de un adecuado sistema de control interno eficiente y eficaz para el buen manejo de área de Logística de la empresa Royal Service SAC.
- 4) **Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes.**- La información cuantitativa ha sido ordenada en cuadros que indiquen conceptos, cantidades, porcentajes y otros detalles de utilidad para la investigación relacionada la implementación de un adecuado sistema de control interno eficiente y eficaz para el buen manejo de área de Logística de la empresa Royal Service SAC.
- 5) **Comprensión de gráficos.**- Se utilizó los gráficos para presentar información y para comprender la evolución de la información entre periodos, entre elementos y otros aspectos relacionados con información sobre la la implementación de un adecuado sistema de control interno eficiente y eficaz para el buen manejo de área de Logística de la empresa Royal Service SAC.

### 3.4.2. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron las fichas bibliográficas y Guías de análisis documental.

- 1) **Fichas bibliográficas.**- Se han utilizado para tomar anotaciones de los libros, textos, revistas, normas y artículos de internet y de todas las fuentes de información relacionada con la implementación de un adecuado sistema de control interno eficiente y eficaz para el buen manejo de área de Logística de la empresa Royal Service SAC.
  
- 2) **Guías de análisis documental.**- Se utilizó como hoja de ruta para disponer de la información relacionada con la información con la implementación de un adecuado sistema de control interno eficiente y eficaz para el buen manejo de área de Logística de la empresa Royal Service SAC.

### 3.5. Plan de Análisis

De acuerdo a la naturaleza de la investigación de los resultados se hará teniendo en cuenta la comparación a los comentarios, y estudios realizados en las informaciones recolectadas.

### 3.6. Matriz de Consistencia.

**Título: 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**

Problema	Objetivos	Operacionalización		Metodología
		Variables	Indicadores	
<p><b>Enunciado del Problema</b></p> <p>¿Cuál sería la incidencia de un adecuado control interno al área de logística en las empresas de servicios?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar un modelo de control interno en el área de logística en la empresa de servicios, que le permita un mejor desarrollo de los procesos de adquisición de materiales, mayor eficiencia en la operación del negocio, ayude al crecimiento y productividad de este tipo de organizaciones, y mejore la calidad de los servicios.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Proporcionar a la empresa una herramienta que permita un mejor manejo en los almacenes, mediante un sistema coordinado entre las funciones de los empleados encargados de las compras y los operarios del área de producción.</p> <p>-La empresa deberá producir la información de inventarios de manera amplia, satisfactoria y oportuna para que la producción sea continua sin desmejorar el nivel de la calidad de sus servicios.</p>	<p>Logística</p> <p>Control Interno</p> <p>Empresa</p>	<p>Almacén</p> <p>Inventarios</p> <p>Kardex</p> <p>COSO</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>El tipo de investigación será cualitativo-descriptivo</p> <p><b>Nivel de la Investigación</b></p> <p>El nivel de esta investigación es descriptivo, explicativo y correlacionar; porque se describe información respecto a la implementación de un adecuado sistema de control interno eficiente y eficaz para el buen manejo del área de Logística de la empresa Royal Service SAC. Asimismo la información que se obtenga en el trabajo, puede correlacionarse de la empresa Royal Service SAC. con otras empresas del sector.</p> <p><b>Diseño de la Investigación</b></p> <p>El diseño que se ha aplicado es el no experimental. Mediante este método todo lo que se indica en este trabajo no requiere demostración.</p> <p><b>El Universo y Muestra</b></p> <p>De acuerdo al método de investigación bibliográfica y documental no es aplicable alguna población ni muestra.</p> <p><b>Definición y Operacionalización de Variables</b></p> <p>No corresponde al proyecto por haberse desarrollado sin hipótesis.</p>

### **3.7. Principios Éticos**

Se tuvieron en cuenta para la elaboración de este proyecto los principios éticos básicos.

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

##### 4.1. RESULTADOS

###### Objetivo específico N° 1:

a) Proporcionar a la empresa Royal Service SAC una herramienta que permita un mejor manejo, mediante un sistema coordinado entre las funciones de los empleados y todos los planes y políticas de la organización, respecto a la importancia del control interno y su incidencia en la razonabilidad de la información contable.

Revisando la literatura pertinente, no se ha encontrado antecedentes internacionales, y nacionales que demuestren la influencia del Control Interno en la razonabilidad de la información contable de las empresas, y de su importancia dentro de la estructura de las empresas, se ha encontrado información de autores que describen por separados las variables de estudio.

###### Cuadro N° 01: Respecto al Objetivo específico N° 1

(Matheus, Noriega , & Zambrano, 2014)	Tesis: Propuesta de un manual de control interno en el área de inventario-compras-cuentas por pagar-pagos en la empresa Otto Schirmer, c.a ubicada en Valencia, presentada por Raibel Matheus, Isagleidys Noriega y Euritza Zambrano, para optar al Título de Licenciadas en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo.
--	--

El control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como una de las herramientas más importantes para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener productividad, además de prevenir fraudes, errores y violación a principios y normas contable, fiscal y tributaria. Lejos de ser un conjunto de reglas, normas o manuales, el control interno es un proceso sostenido por personas y, por lo tanto, el conocimiento de su filosofía y prácticas deberá abarcar todos los niveles.

Actualmente las empresas deben enfrentarse a un mercado altamente competitivo y cambiante, lo que las obliga a desarrollar mecanismos de adaptación y buscar nuevas procesos que le permitan lograr los objetivos de la manera más eficiente posible. En este sentido, es indispensable forjar un conjunto de herramientas que fomenten cambios en los procesos, donde se evidencien debilidades, con el fin de implementar procedimientos adecuados a las necesidades de cada organización.

Tesis: Control interno a los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa ferretería PROMAINCO, presentada por Betty Aracelly Allan

(Allan Acosta, 2012)

Acosta para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

El control interno es de vital importancia a nivel mundial para las empresas comerciales, porque es un proceso que permite proveer seguridad razonable a los inventarios de mercaderías, con la finalidad de obtener la información financiera confiable que garantice su continuidad y competencia en el mercado.

De acuerdo con el modelo Coso II, el Control Interno en nuestro país es un proceso ejecutado y diseñado por la gerencia para proporcionar seguridad razonable y conseguir los siguientes objetivos: efectividad, eficiencia en las operaciones y confiabilidad en la información financiera para el cumplimiento de los objetivos planteados y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

En la actualidad, la globalización mundial y el gran nivel competitivo en el mercado ha inducido a las empresas ferreteras la importancia de tener un sistema de Control Interno, ya que es una herramienta de gran utilidad, para proteger y resguardar los inventarios,

	<p>verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones las exigencias ordenadas por la administración.</p>
<p>(Rosiris G. &amp; Tirado G., 2013)</p>	<p>Tesis: Lineamientos para optimizar el control interno de los inventarios en el departamento de almacén del ministerio del poder popular para el ambiente (MINAMB), presentado por: Rosiris G. y Tirado G., Para obtener el título de: Licenciado en Administración.</p> <p>El inventario de mercancías en cualquiera de sus tipos está presente en todas las organizaciones sin importar la rama a la cual se dedique. Gran parte de las empresas invierten un importante porcentaje de sus recursos en este activo, debido a que les permite la realización de sus actividades, razón por la cual muchos autores clasifican a los inventarios como uno de los más susceptibles en el área de control interno, de todo esto producido por el volumen que representa y lo difícil que es controlarlo.</p> <p>El control interno de los inventarios es importante</p>

	<p>dentro de las organizaciones debido a que permite conocer los materiales existente y sus cantidades y de igual manera saber los productos requeridos y porciones necesarias; el inventario busca fundamentalmente proveer a la institución de artículos necesarios, para su continuo y regular desenvolvimiento, es decir, este tiene un papel vital para el funcionamiento acorde y coherente dentro del proceso de producción y de esta forma afrontar la demanda. De su control dependerá en gran parte de funcionamiento.</p> <p>El desempeño de las labores dentro de una organización depende en gran parte de los recursos materiales con que se cuenta, de su control interno y su administración para que así las instituciones alcancen las metas fijadas; a tal efecto cuando un proceso administrativo se ve parcialmente afectado, el desarrollo de los objetivos se ven claramente perturbados.</p>
	<p>Tesis: Propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión de almacenes en un operador Logístico”, para obtener el grado de Ingeniero Industrial. Almacenamiento se puede definir, como aquel proceso organizacional que consiste en tomar las medidas necesarias para la custodia de</p>

<p>(Calderon, 2013)</p>	<p>stock, evitar su deterioro, ya sean estos, insumos o productos terminados necesarios para ventas, producción o servicios. Esta necesidad surge para poder equilibrar la producción con la demanda, puesto que esta última suele, en muchos casos, presentar una curva irregular y en otros casos puede ser estacional, mientras que la producción suele efectuarse atendiendo a los ritmos de grandes series.</p> <p>Para las empresas que brindan este servicio es muy importante llevar un correcto control de toda la mercadería que se recepciona y despacha continuamente en sus instalaciones, pues cualquier falla en estas dos operaciones pone en riesgo la confiabilidad que tiene el cliente sobre la empresa y, por ende la continuidad de las actividades conjuntas entre ambas empresas. Es por eso que basarse sólo en un sistema de control manual es muy riesgoso, ya que el operario, por diversas razones como: fatiga o inexperiencia, tiende a equivocarse. Por esta razón, es muy recomendable el apoyo de un sistema computarizado con un software especializado.</p> <p>La parte fundamental de la función logística es la administración de las compras, suministros o adquisiciones, el almacenamiento y finalmente el transporte y la distribución. Como la gestión logística es un conjunto de</p>
-------------------------	---

<p>(CALDERON ALVAREZ, GRACIELA / CORNETERO SUYBATE, AURI, 2014)</p>	<p>operaciones, permiten poner a disposición de la empresa, en tiempo oportuno y en la cantidad y calidad deseada; todos los artículos y productos necesarios para su funcionamiento al menor costo posible.</p> <p>Toda la operación logística deberá permitir el eficiente flujo de materiales desde las fuentes en que se inicia la producción hasta el usuario final. Para hacer efectiva esta función, se necesita contar con una compleja red de medios físicos y de técnicas de organización. Todos estos elementos conforman un sistema.</p>

**Fuente:** Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales.

**Objetivo específico N° 2:**

“Caracterización del control interno y su incidencia para el buen manejo del área de logística de la empresa Royal Service SAC distrito de Surco 2015”

Describir la incidencia del Control Interno en el área de Logística de la empresa Royal Service SAC

ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
<b>Ambiente de Control</b>		
¿Cuenta la empresa Royal Service SAC con un sistema de Control Interno implementado formalmente?		X
¿Cuenta empresa Royal Service SAC con un plan estratégico?		X
¿Cuenta empresa Royal Service SAC con un plan operativo?	X	
¿Cuenta empresa Royal Service SAC con un manual de funciones que describa los requisitos de cada uno de los cargos existentes en la misma?		X
¿La Gerencia está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo?		X

¿Se realiza sistemática y oportunamente las reuniones y en ellas participan el personal de las diferentes áreas y especialistas del dispositivo de auditoría?		X
¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?		X
¿La empresa Royal Service SAC cuenta con el plan anual de capacitación?		X
<b>Evaluación de Riesgos</b>		
¿Tiene la empresa Royal Service SAC definidos sus objetivos?	X	
¿Promueve la gerencia una cultura de riesgos?		X

ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
¿Se ha difundido en todos los niveles organizacionales el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la empresa?		X
¿Están identificados los riesgos internos y externos?		X
¿Son convenientes los mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes externas e internas?		X
<b>Actividades de Control</b>		
¿Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afectan los objetivos generales y particulares de la entidad?		X
¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar a los cambios, que puedan surgir y afectar el cumplimiento de la misión?		X
¿Existen los procedimientos de control necesarios, por subsistemas, operaciones y procesos claves para la entidad?		X
¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado?		X

¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado?		X
¿Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?	X	
<b>Información y Comunicación</b>		
¿Se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?		X
¿Apoya la gerencia el desarrollo de los sistemas de información necesarios, que permitan cumplir adecuadamente sus funciones?		X
¿Es efectiva la comunicación a los trabajadores de sus deberes y responsabilidades respecto a su trabajo?		X
¿Están establecidos canales de comunicación, que faciliten el informe de acciones deshonestas o inapropiadas en el área de trabajo?		X
¿Hay receptividad por parte de la gerencia en las sugerencias de los trabajadores, referentes a las formas de aumentar la calidad de los servicios prestados u otros mejoramientos similares?		X

<b>Información y Comunicación</b>		
¿Se efectúan comparaciones periódicas de las cantidades registradas por el sistema de información contable con los conteos físicos programados?		X
¿La empresa realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando la información como medio de retroalimentación?		X
¿Se implementan las recomendaciones de los auditores internos, como medio para fortalecer los controles internos?		X
¿Se evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos?		X
¿La gerencia revisa continuamente los resultados de los planes de mejora con el fin de optimizar el desarrollo global de los procesos?		X

**Objetivo específico N° 3:**

-La empresa Royal Service SAC

**Anexo No 03 ENCUESTA**

**INSTRUCCIONES**

La presente técnica tiene la finalidad recabar información relacionada con la investigación “Caracterización del control interno y su incidencia para el buen manejo del área de logística de la empresa Royal Service SAC distrito de Surco 2015”

. En las preguntas que a continuación se le presenta, sírvase elegir una alternativa, marcando para tal fin con un aspa (X). Esta técnica es anónima y se le agradece su colaboración.

Nombre (opcional):.....

**Área en la que trabaja:**

Contabilidad ( ) Finanzas ( ) Tesorería ( ) Caja ( )

Otros ( )

**Tiempo de antigüedad en la empresa:**

0 - 5 años ( ) 6 - 10 años ( )

11 - 15 años ( ) Más de 16 años ( )

**Cargo que desempeñas actualmente:**

Asistente ( ) Auxiliar ( ) Coordinador ( )

Jefe de área ( ) Subgerente/Gerente ( )

1. ¿En su opinión la empresa aplica algún tipo de control (interno o externo)?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

2. ¿Qué piensa usted acerca de los sistemas de control con los que cuenta la empresa actualmente?

a) Son incompletos y desactualizados ( )

b) Son completos ( )

c) Son los más apropiados ( )

3. ¿Qué grado de estudios debería tener el personal encargado de aplicar algún sistema de control en la empresa?

a) Estudios superiores universitarios ( )

b) Estudios en Institutos ( )

c) Secundaria Completa ( )

d) Secundaria incompleta ( )

e) Primaria ( )

4. ¿Cree usted que la aplicación del control influye en el cumplimiento de objetivos de la organización?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

5. ¿Está usted de acuerdo que la empresa implante un sistema de control interno?

a) Totalmente de acuerdo ( )

b) De acuerdo ( )

c) No sabe, no opina ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en desacuerdo ( )

6. ¿Cree usted que la aplicación del control interno propicia una mejora en la gestión de la empresa?

a) Totalmente de acuerdo ( )

b) De acuerdo ( )

c) No sabe, no opina ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en desacuerdo ( )

7. ¿Con qué indicadores de control deben enmarcarse las acciones al interior de la empresa?

a) Eficiencia ( )

b) Economía y Eficiencia ( )

c) Eficacia y Economía ( )

d) Economía, Eficiencia y Eficacia ( )

e) Otra (Especificar) ( )

8. ¿Está usted de acuerdo con las recomendaciones a las que se lleguen con la aplicación de un sistema de control interno, así como, sobre el seguimiento y oportuna implementación de las medidas correctivas?

a) Totalmente de acuerdo ( )

b) De acuerdo ( )

c) No sabe, no opina ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en desacuerdo ( )

9. ¿Con la experiencia que usted tiene formule recomendaciones que estén orientadas a mejorar la gestión en el área de logística de la empresa con el apoyo del control interno?

Sobre todo en Logística donde la recepción y almacenamiento de mercaderías que son parte de esta investigación pueden ser corregidos con un sistema de control interno adecuado.

### Resultados de la encuesta:

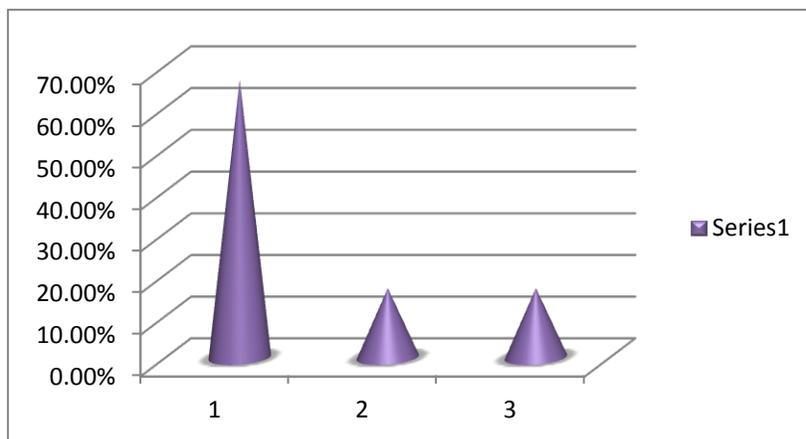
La técnica de la encuesta fue aplicada a 6 empresas, en su mayoría fueron gerentes o subgerentes similares a nuestro caso Royal Service SAC del distrito de Surco., rubro comercialización.

### Área en la que trabaja:

Contabilidad ( ) sub-gerencia ( ) Gerencia ( ) Caja ( )

Otros ( )

Area	Frecuencia	porcentaje
Gerencia	4	66.68%
Sub-gerencia	1	16.66%
Contabilidad	1	16.66%
	6	100.00%

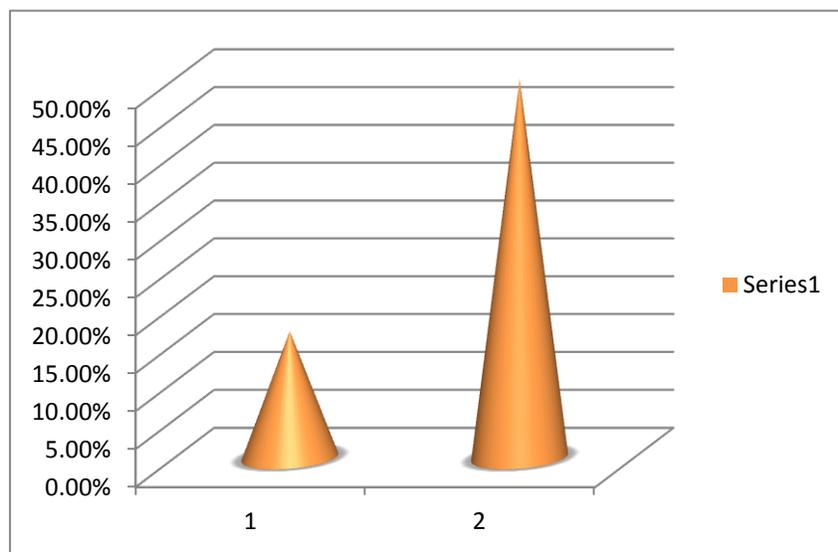


### Tiempo de antigüedad en la empresa:

0 - 5 años ( ) 6 - 10 años ( )

11 - 15 años ( ) Más de 16 años ( )

Años	Frecuencia	porcentaje
11-15 años	1	16.67%
6-10 años	3	50.00%
0-5 años	2	33.33%
total	6	100.00%



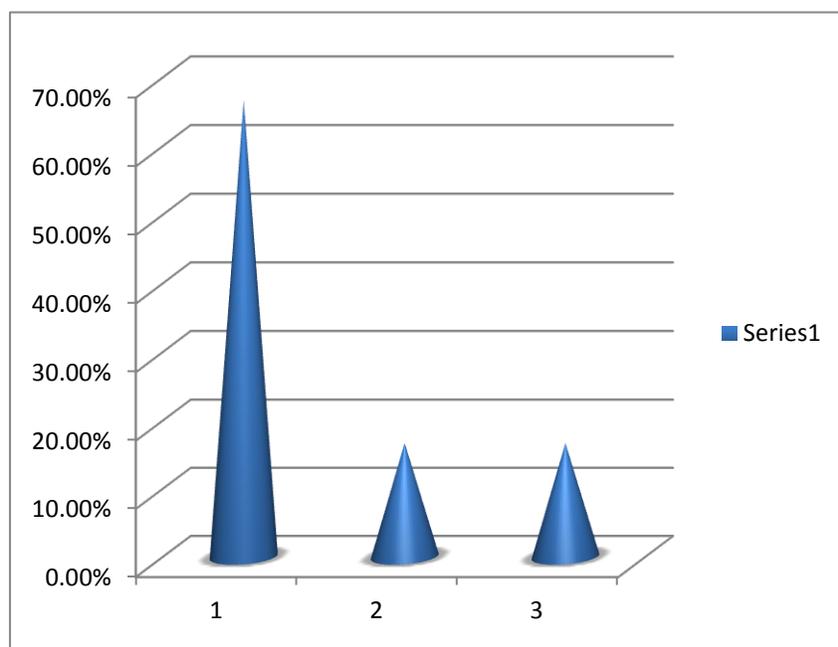
1. ¿En su opinión la empresa aplica algún tipo de control (interno o externo)?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

	Frecuencia	porcentaje
a	4	66.68%
b	1	16.66%
c	1	16.66%
total	6	100.00%



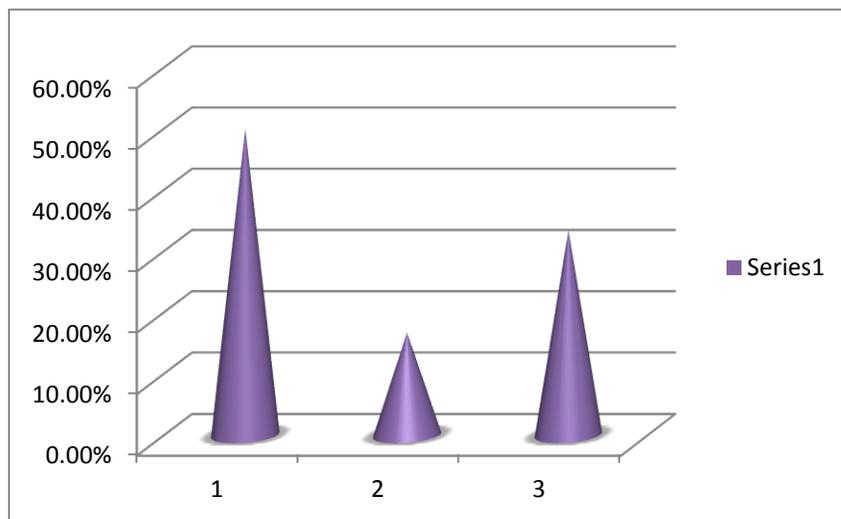
2. ¿Qué piensa usted acerca de los sistemas de control con los que cuenta la empresa actualmente?

a) Son incompletos y desactualizados ( )

b) Son completos ( )

c) Son los más apropiados ( )

	Frecuencia	porcentaje
a	3	50.01%
b	1	16.66%
c	2	33.33%
total	6	100.00%



3. ¿Qué grado de estudios debería tener el personal encargado de aplicar algún sistema de control en la empresa?

a) Estudios superiores universitarios ( )

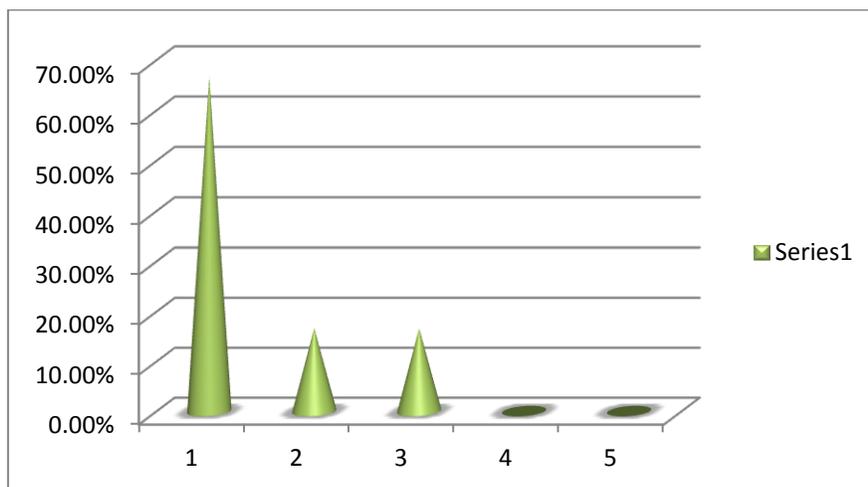
b) Estudios en Institutos ( )

c) Secundaria Completa ( )

d) Secundaria incompleta ( )

e) Primaria ( )

	Frecuencia	porcentaje
Estudios Universitarios	4	66.68%
Estudios técnicos	1	16.66%
Secundaria completa	1	16.66%
Secundaria incompleta	0	0%
Primaria	0	0%
total	6	100.00%



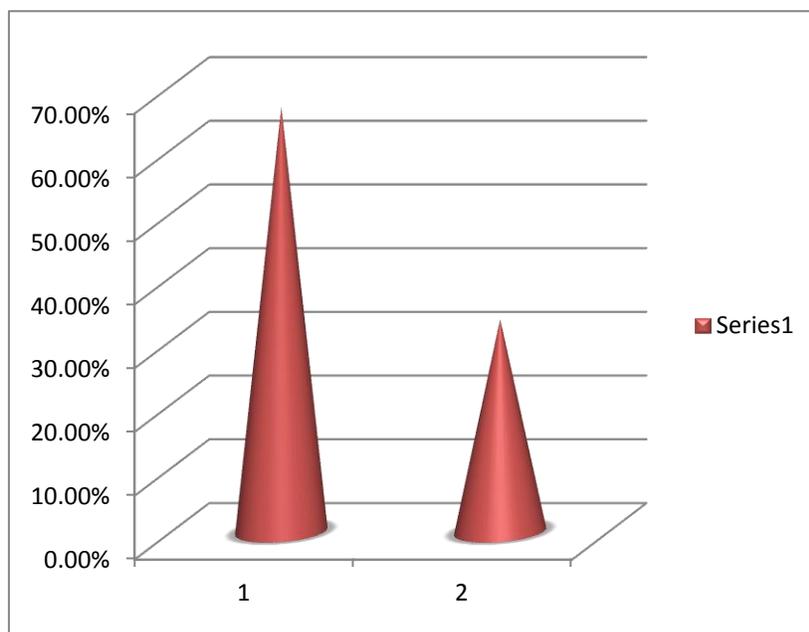
4. ¿Cree usted que la aplicación del control influye en el cumplimiento de objetivos de la organización?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

	Frecuencia	porcentaje
SI	4	66.68%
NO	2	33.32%
Total	6	100.00%



5. ¿Está usted de acuerdo que la empresa implante un sistema de control interno?

a) Totalmente de acuerdo ( )

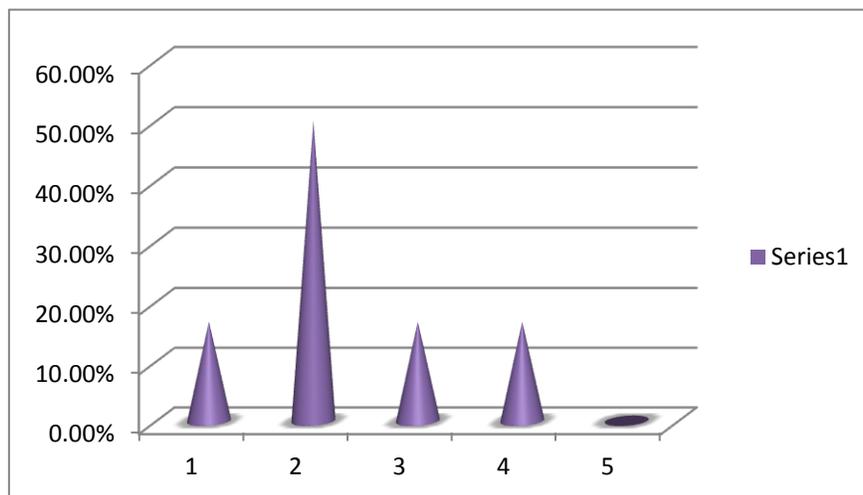
b) De acuerdo ( )

c) No sabe, no opina ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en desacuerdo ( )

	Frecuencia	porcentaje
a	1	16.66%
b	3	50.02%
c	1	16.66%
d	1	16.66%
e		0%
total	6	100.00%



6. ¿Cree usted que la aplicación del control interno propicia un buen manejo del área de logística de la empresa?

a) Totalmente de acuerdo ( )

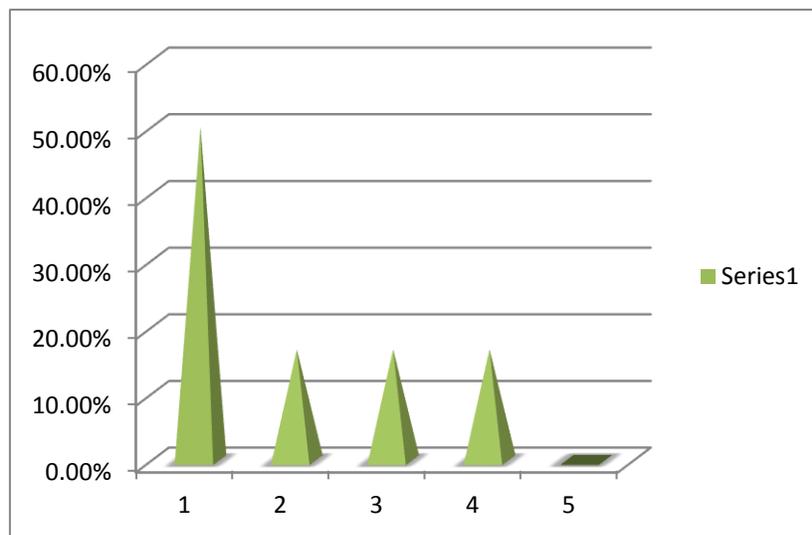
b) De acuerdo ( )

c) No sabe, no opina ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en desacuerdo ( )

	Frecuencia	porcentaje
a	3	50.02%
b	1	16.66%
c	1	16.66%
d	1	16.66%
e	0	0.00%
total	6	100.00%



7. ¿Con qué indicadores de control deben enmarcarse las acciones al interior de la empresa?

a) Eficiencia ( )

b) Economía y Eficiencia ( )

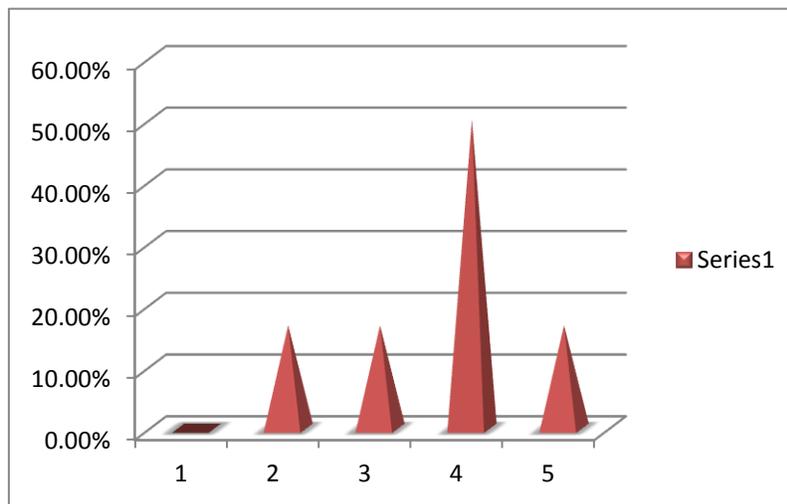
c) Eficacia y Economía ( )

d) Economía, Eficiencia y Eficacia ( )

e) Otra (Especificar) ( )

e) Otra (Especificar) ( )

	Frecuencia	porcentaje
a	0	0.00%
b	1	16.66%
c	1	16.66%
d	3	50.02%
e	1	16.66%
total	6	100.00%



8. ¿Está usted de acuerdo con las recomendaciones a las que se lleguen con la aplicación de un sistema de control interno, así como, sobre el seguimiento y oportuna implementación de las medidas correctivas?

a) Totalmente de acuerdo ( )

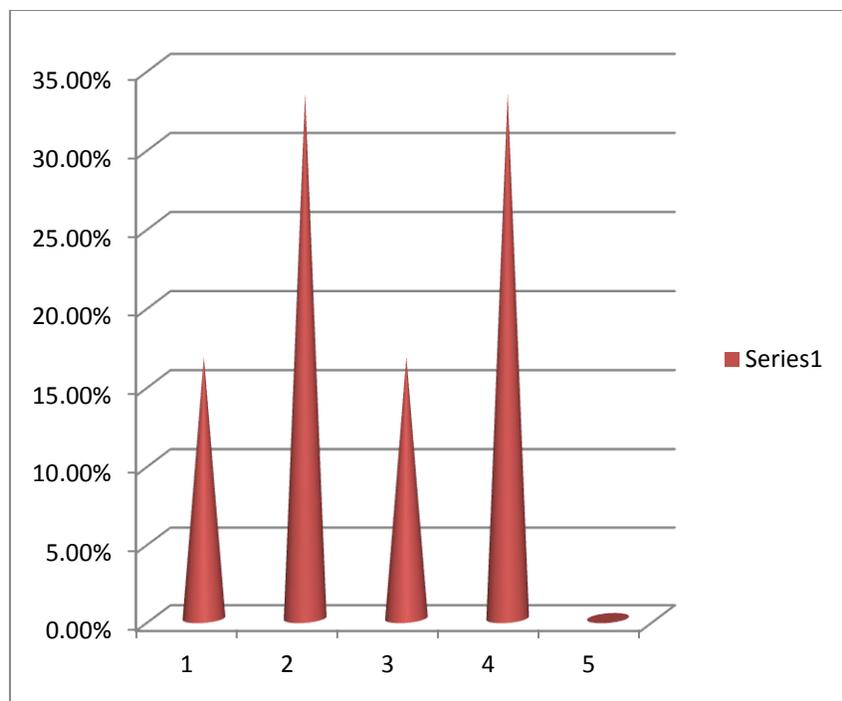
b) De acuerdo ( )

c) No sabe, no opina ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en desacuerdo ( )

	Frecuencia	porcentaje
a	1	16.68%
b	2	33.32%
c	1	16.68%
d	2	33.32%
e	0	0%
total	6	100.00%



9. ¿Con la experiencia que usted tiene formule recomendaciones que estén orientadas a mejorar la gestión en el área de logística de la empresa con el apoyo del control interno?

Sobre todo en Logística donde la recepción y almacenamiento de mercaderías que son parte de esta investigación pueden ser corregidos con un sistema de control interno adecuado.

#### **4.2. Análisis y discusión de resultados**

##### **Objetivo específico N° 1:**

Noriega & Zambrano (2014), Acosta (2012), Rosiris & Tirado (2013), Calderón (2013), afirman que el sistema de Control Interno es de vital importancia en las empresas y la implementación de un adecuado sistema de control en el área de logística de la empresa contribuirá en optimizar la gestión, para de esta manera alcanzar los objetivos trazados por la empresa Royal Service SAC .

## **Objetivo específico N° 2:**

### **Respecto al componente Ambiente de Control**

De las 8 preguntas realizadas al personal, las cuales representan el 100%, el 25 % nos dieron como respuesta SI y un 75% como respuesta negativa, lo cual refleja que no se le está dando importancia al componente más importante del Control Interno, pues según la teoría, la CGR (2006) califica a este componente como el fundamento de todos los demás componentes del sistema de Control Interno, el cual otorga ordenamiento y estructura a dicho sistema; lo que a su vez, **coincide con los resultados** hallados por Crisólogo (2013) quien manifiesta que mantener buenas relaciones interpersonales son básicas y fundamentales para asegurar un buen Ambiente de Control.

### **Respecto al componente Evaluación de Riesgos**

De las 5 preguntas realizadas al personal las cuales representan el 100%, se obtuvo un escaso 20% como respuesta SI y un considerable 80% como respuesta contraria, 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. **De igual forma Crisólogo (2013), manifiesta que la evaluación y cuantificación de los riesgos existentes permite minimizarlos;** por lo tanto, tales acciones se implementan para subsanar las deficiencias que generalmente se dan en el manejo administrativo; 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.

### **Respecto al componente Actividades de Control**

De las 5 preguntas realizadas al personal las cuales representan el 100%, se obtuvo solo un 20% como respuesta afirmativa y un considerable 80% como respuesta negativa, situación similar a las respuestas obtenidas del componente anterior. Esto es lógico, porque si no se han identificado los riesgos, tampoco podrán ser controlados; sin embargo la teoría del informe COSO establece que las Actividades de Control consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de Evaluación de Riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella; posición semejante a la que establece **Crisólogo (2013) al afirmar que las acciones ayudan a corregir problemas, deficiencias, procedimientos no apropiados, entre otros;** pero que finalmente, optimizan la administración y el servicio a favor de la comunidad.

### **Respecto al componente Información y Comunicación**

De las 5 preguntas realizadas al personal encargado del área de Contabilidad las cuales representan el 100%, se obtuvo un 100% como respuesta NO, situación muy alarmante pues este componente es sin duda alguna el resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad.

### **Respecto al componente Supervisión y Monitoreo**

De las 5 preguntas realizadas al personal encargado del área de contabilidad las cuales representan el 100%, se obtuvo un 100% como respuesta negativa, lo cual 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 3:**

De los resultados podemos vislumbrar que las empresas y en caso nuestra empresa Royal Service SAC, urge la implementación de un eficiente y eficaz sistema de control, también podemos agregar en capacitar al personal para la implementación.

## V. 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 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 el buen gobierno de las empresas. Según las encuestas realizadas a la empresa Royal Service SAC 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 N 03.

## VI. APORTES COMPLEMENTARIOS

### 6.1. Referencias bibliográficas

Allan Acosta, B. (2012). Tesis: Control Interno a los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa ferretería Promainco. Quevedo: Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Calderon. (2013). Tesis: Propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión de almacenes en un operador Logístico. Lima.

CALDERON ALVAREZ, GRACIELA / CORNETERO SUYBATE, AURI. (06 de 03 de 2014). TESIS: EVALUACION DE LA GESTION LOGISTICA Y SU INFLUENCIA EN LA DETERMINACION DEL COSTO DE VENTAS DE LA EMPRESA NAYLAMP S.R.L. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/291/1/TL\\_CalderonAlvarezGraciela\\_CorneteroSuybateAuri.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/291/1/TL_CalderonAlvarezGraciela_CorneteroSuybateAuri.pdf)

Calvetti Espinoza & Véliz. (2012). Tesis: Manual de Control Interno en el Área de Inventarios, ventas- Cuentas por Cobrar - Cobros de la empresa manufacturera Otto Schirmer C:A:. Lima.

Cam Guerra, S. (2012). Tesis: " Los procesos de control interno y la gestión de las entidades del estado. Lima: Universidad Garcilazo de la Vega.

Coopers. (2013). El Control Interno. Lima.

Escajadillo Gamboa, E. (2012). Tesis : El Control Interno en el crecimiento empresarial. Lima: Universidad San Martín de Porres.

<http://blog.conductuempresa.com/2012/02/planificacion-logistica-indicadores-y.html>. (s.f.). Obtenido de <http://blog.conductuempresa.com/2012/02/planificacion-logistica-indicadores-y.html>

Mantilla. (2012). Terminología Control Interno.

Matheus Noriega & Zambrano. (2014). Tesis: Propuesta de un Manual de control Interno en el área de inventario - compras- cuentas por pagar-pagos en la empresa Otto Schimmer. Valencia.

MIRAMIRA, W. H. (2003). TESIS: GESTION Y DESARROLLO LOGISTICO EN LA INDUSTRIA GRAFICA PERUANA. Obtenido de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/ingenie/calsina\\_mw/t\\_completo.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/ingenie/calsina_mw/t_completo.pdf)

- Paredes Gutierrez, M. (2012). Tesis: Las acciones del Control Interno para el desarrollo empresarial control". Lima: Universidad Federico Villarreal.
- Perero Guerrero. (2015). Tesis: Manual de Control Interno contable en el comercial Perugachi. Santa Elena: Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena.
- Rosiris G. & Tirado G. (2013). Tesis: Lineamientos para optimizar el control interno de los inventarios en el departamento de almacén del Ministerio del Poder Popular para el ambiente.
- SOTO MEZA, PATRICIA / GUTIERREZ PERALTA, JOSE MANUEL. (s.f.). TESIS: DESARROLLO E IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE GESTION PARA EL AREA DE LOGISTICA DE UNA EMPRESA MANUFACTURERA DE PRODUCTOS PLASTICOS: FIDDOPLAS S.A. Obtenido de [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/191/1/soto\\_sp.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/191/1/soto_sp.pdf)
- Villa Tuquinga & Zambrano Sampedro. (2012). Tesis; Sistema de Control Interno y optimización de la gestión administrativa en el almacen Burton.