



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

TESIS

**Sistema de control interno para mejorar los
procesos logísticos de la Corporación
Gastronómica del Norte SAC 2015**

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

Autores:

Bach. Pérez Gonzales Esther

Bach. Sánchez Manayay Luis Evaristo

Asesor:

Dra. Rosas Prado Carmen Elvira

Línea de Investigación:

Auditoría

Pimentel – Perú

2016

Sistema de Control Interno para Mejorar los Procesos Logísticos
de la Corporación Gastronómica del Norte SAC 2015

Aprobación del Informe de Investigación

Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Asesor Metodológico

Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Asesor Especialista

Dr. Max Fernando Urbina Cárdenas
Presidente de Jurado de Tesis

Dr. Luis Alberto Cruz Mendoza
Secretario de Jurado de Tesis

Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Vocal de Jurado de Tesis

Dedicatoria

A Dios por darnos siempre las fuerzas para continuar en lo adverso, por guiarnos en el sendero de lo sensato y darnos sabiduría en situaciones difíciles. A nuestros padres por darnos la vida, luchar día a día para lograr escalar y conquistar este peldaño más en la vida.

A todos nuestros docentes de la carrera por sembrar un granito de sabiduría. Y a nuestra Asesora de Tesis Dra. Carmen Elvira Rosas Prado, por sus conocimientos, orientaciones, su manera de trabajar, por su paciencia y motivación, a ella Gracias Infinita.

Luis y Esther

Agradecimiento

A nuestras familias, especialmente a nuestros padres y hermanos por su apoyo incondicional, así como a todas las personas que nos apoyaron durante todo el trayecto de la carrera, ya fuera de forma directa o indirecta con la información necesaria para culminar con éxito esta tesis.

Un especial agradecimiento a nuestra asesora, Carmen Elvira Rosas Prado, por brindarnos su amistad, tiempo y apoyo, los cuales nos ha permitido culminar la presente tesis

Agradecemos a Dios por estar siempre con nosotros y permitir la realización de este trabajo.

A la Universidad Señor de Sipán y su Plana Docente por darnos uno de los mejores momentos y formarnos a lo largo de estos años de estudio para ser profesionales competitivos en un mercado laboral que cada vez se hace más exigente.

Luis y Esther

RESUMEN

Debido a las deficiencias que se vienen dando en las diferentes áreas de la Corporación Gastronómica del Norte nos hemos centrado específicamente en el área de Logística ya que la gestión no es la correcta es por eso se creyó conveniente realizar la investigación titulada; Sistema De Control Interno Para Mejorar Los Procesos Logísticos de La Corporación Gastronómica del Norte SAC 2015, con el objetivo de Fortalecer el Sistema de control interno ya existente para mejorar los Procesos Logísticos de esta Empresa.

La población de la presente investigación estuvo constituida por el personal de la Corporación Gastronómica del Norte, y la muestra se enfoca en las áreas ligadas a la logística, en el cual se utilizaron como técnicas: La encuesta y entrevista con la finalidad de recopilar información que, nos permita emitir una opinión si la aplicación del control interno fue el adecuado.

La Presente investigación es de tipo descriptivo porque se realizaron observaciones directamente de la realidad para obtener datos que permitan realizar el diagnóstico del área en estudio, en una situación de espacio temporal dado.

Se concluyó que a través del control interno aplicado al área de Logística de esta Institución se encontró deficiencias en el control eficiente ya que no hay documento que sustente los ingresos y salidas de los insumos. Y se recomienda que el área de almacén debe utilizar los documentos sustentatorios y con personal capacitado para llevar de manera correcta los procesos.

ABSTRACT

Due to the deficiencies that are taking place in different areas of the North Gastronómica Corporation we have focused specifically in the area of logistics as the management is not correct it is why it wanted to research titled; Internal Control System to improve processes Logistics Corporation SAC North Gastronómica 2015, aiming to strengthen the existing system of internal control to improve the business processes of the company.

The population of this research consisted of staff Gastronómica Corporation North and the exhibition focuses on areas related to logistics, which were used as techniques: the survey in order to gather information, allows us to express an opinion whether the application of internal control was adequate.

This research is descriptive because observations will be made directly from reality to obtain data to make the diagnosis of the study area, in a situation of temporary space given.

It was concluded that through internal control relevant to the area of logistics of this institution deficiencies found in the efficient control since no document to substantiate the inputs and outputs of inputs. And it is recommended that the storage area must use the documents based tories and trained to properly carry personnel processes.

INTRODUCCION

La presente tesis de investigación tiene por objetivo Fortalecer el Sistema0 De Control Interno ya existente para mejorar los Procesos Logísticos de la Corporación Gastronómica del Norte SAC 2015. Dentro de este contexto, se justifica en demostrar que la aplicación de permanentes técnicas y métodos del control interno en el área de logística de la Institución servirá para solucionar problemas tomando medidas correctivas a los procedimientos establecidos.

Este trabajo está estructurado en VI Capítulos, los cuales se detallan a continuación.

Capítulo I: se describe la realidad problemática encontrada en el contexto local, nacional e internacional del tema en estudio considerando conocimientos de varias fuentes bibliográficas.

Capítulo II: se presentan los antecedentes de investigaciones realizadas sobre el tema de estudio. Presentamos el desarrollo del temático teórico descriptivo.

Capítulo III: se desarrollara los métodos y técnicas de investigación empleadas, variables de estudio con sus principales características cuantitativas y cualitativas.

Capítulo IV: se presenta el análisis e interpretación de los resultados, mediante gráficos los cuales tendrán su respectiva interpretación.

Capítulo V: se detallan las conclusiones y recomendaciones obtenidas después de analizar la información procesada.

CONTENIDO

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCION	vii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACION	11
1.1 SITUACION PROBLEMÁTICA	11
1.2 Formulación del Problema	13
1.3 Delimitación de la Investigación	13
1.4 Justificación e Importancia	13
1.5 Limitación de la Investigación	14
1.6 Objetivos de la Investigación	14
1.6.1 Objetivo general	14
1.6.2 Objetivos Específicos	14
II. MARCO TEORICO	16
2.1. Antecedentes de la Investigación	16
2.2 Estado del Arte	20
2.3 Bases Teórico – Científicas	20
2.3.1 Control Interno	20
2.3.2. LOGISTICA	31
III. MARCO METODOLÓGICO	43
3.1 Tipo y diseño de la investigación	43
3.2 Población y muestra	43
3.3 Hipótesis	44
3.4 Variables	44
Variable Independiente	44
Variable Dependiente	44
3.5 OPERACIONALIZACIÓN	45
3.6 Abordaje metodológico, técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.6.1 Abordaje metodológico	46
3.6.2 Técnicas de recolección de datos	46
3.6.3 Instrumentos de recolección de datos	46
3.7 Procedimientos para la recolección de datos	47
3.8 Análisis estadísticos e interpretación de datos	47

3.9 Principios éticos.....	47
3.10 Criterios de rigor científico.....	48
IV Análisis e interpretación de Resultados.....	50
4.1 Resultados en Tablas y Gráficos.....	50
4.2 Discusión de Resultados.....	63
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
5.1 CONCLUSIONES.....	68
5.2 RECOMENDACIONES:.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	70
ANEXO N° 01.....	73
ANEXO N° 02.....	75
ANEXO N° 03.....	76
ANEXO N° 05.....	77
ANEXO N° 06.....	78
ANEXO N° 07.....	79
ANEXO N° 08.....	80

CAPÍTULO I
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 SITUACION PROBLEMÁTICA

A Nivel Internacional

(Reyes, 2010) “La logística ha evolucionado en forma tan dinámica y trascendente hasta convertirse en una disciplina de importancia central para toda empresa manufacturera, así como también resulta vital para definir las políticas y estrategias de comercialización local e internacional” (p. 1).

Según Reyes, al referirse a La Logística internacional nos manifiesta que la logística tiene un lugar dentro de la empresa y se considera como una actividad terciaria y actúa como soporte de la industria a nivel internacional. La globalización económica fue sin lugar a dudas la culpable de que el concepto de logística internacional se hiciera presente. Si analizamos la logística internacional, vamos a ver con más claridad qué es lo que ocurre en el mercado local, cuáles son esas carencias y dónde se ubican, y ver cómo mejorar actividades de logística nacional para que nuestro mercado sea más competente como el resto del mundo. Si hablamos de la globalización, se espera de que la llegada del mercado europeo, algo que todavía no contamos en Latinoamérica, lo más cercano a esto es el MERCOSUR, hizo que la producción económica de cada nación europea sea más transparente y competitiva, la internalización y la globalización de la logística fue ampliamente apoyada por cada gobierno los cuales afirman que este recurso estratégico es fundamental para las grandes empresas.

(Armenta, 2012) “El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa”.

Según Armenta, en su Revista la Importancia del Control Interno nos menciona textualmente que:

Se deduce que en toda las organizaciones independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, es necesario tener un adecuado control interno, porque gracias a la aplicación se evitan posibles fraudes o riesgos, se protegen los activos y los intereses de toda las

organizaciones, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su operación y control. (p. 1)

A Nivel Nacional

(Caballero, 2011) “La logística puede ser definida como el proceso científico y estratégico de la cadena de abastecimientos que planifica, implementa y controla el flujo y el almacenamiento eficaz y eficiente de los bienes y servicios” (p. 1).

Interpretando lo dicho por Caballero, podemos afirmar que la gestión logística tiene por objetivo lograr la satisfacción de los usuarios en las mejores condiciones de servicio, costo y calidad. Es por ello que las organizaciones e instituciones en la actualidad buscan determinar y coordinar en forma óptima el producto correcto, el cliente correcto, el lugar correcto y el tiempo correcto. Si decimos que el rol importante del mercadeo es estimular la demanda, el rol de la logística será entonces satisfacerla.

(Salazar, 2014) Menciona en su Tesis que El actual concepto de Control Interno se enmarca dentro de una perspectiva de control integral, donde la supervisión de la gestión pública y la verificación del cumplimiento de las normas legales, se realiza a nivel interno y externo de una entidad(p. 55)

Salazar en su estudio busca demostrar que el control interno proporcione seguridad razonable en todas las actividades, procesos y tareas que realicen, estén orientados al buen cumplimiento de los objetivos trazados por todas las organizaciones. También nos permite fortalecer en una toma de decisiones.

A nivel local

En el ámbito local, específicamente en el departamento de Lambayeque se encuentra una empresa privada denominada Corporación Gastronómica del Norte SAC, actualmente la gestión Logística viene

registrando deficiencias o problemas específicamente en las áreas de compras, almacenaje, distribución y con posibles contingencias tributarias. Esto se debe a que no cuenta con un sólido control interno.

Nuestro objetivo es solucionar la problemática antes descrita y beneficiar así al desarrollo y crecimiento fortaleciendo el sistema de control interno y ver la influencia en la gestión económica - financiera de la Corporación Gastronómica del Norte SAC 2015.

1.2 Formulación del Problema.

¿De qué manera el fortalecimiento del sistema de Control Interno mejorara los procesos logísticos de la Corporación Gastronómica del Norte SAC 2015?

1.3 Delimitación de la Investigación.

Este trabajo de investigación se realizara en las instalaciones de la Corporación Gastronómica del Norte SAC 2015 que está ubicada en la Avenida Lora y Lora N° 635 Urb. Patasca – Chiclayo

1.4 Justificación e Importancia.

La presente investigación pretende aportar estrategias de control en el área de Logística que las actividades se realicen de manera eficaz y eficiente, porque sabemos que la Logística en los últimos años ha aportado de manera considerable la coordinación en forma óptima del producto correcto, el lugar correcto y el tiempo correcto, como consecuencia ayuda a mejorar los procesos en la empresa teniendo como resultado una organización ordenada, es por ello que es indispensable realizar la presente investigación por que nos permitirá tener un enfoque claro en la situación en la que se encuentra esta empresa. Y este trabajo de investigación tiene implicaciones muy importantes en el desarrollo de la Región, ya sea el aporte teórico y metodológico, que es de valiosa ayuda para otras investigaciones como una consulta o guía para el desarrollo de estas, generando de esta manera, conocimientos, experiencias que permitan enriquecer el conocimiento en el campo de la investigación.

También es importante porque si comparamos un antes y un después del fortalecimiento de un sistema de control interno se reflejara la mejora en cuanto a tiempo, seguridad, calidad, desarrollo, confiabilidad etc., lo cual implica el crecimiento de las empresas ya que tendría mejores garantías para generar seguridad en el proceso.

1.5 Limitación de la Investigación.

Durante el desarrollo del presente trabajo de investigación nuestra mayor limitación presentada fue la disponibilidad de tiempo, la información y el recurso financiero.

1.6 Objetivos de la Investigación.

1.6.1 Objetivo general.

Fortalecer el Sistema de Control Interno ya existente para mejorar los procesos logísticos de la Corporación Gastronómica del Norte SAC 2015.

1.6.2 Objetivos Específicos

- 1. Diagnosticar** la situación actual del área de Logística de la Corporación Gastronómica del Norte SAC.
- 2. Evaluar** la efectividad del sistema de Control Interno ya existente del área de Logística de la Corporación Gastronómica del Norte SAC.
- 3. Fortalecer** el sistema de Control Interno ya existente del área de Logística de la Corporación Gastronómica del Norte SAC.

CAPÍTULO II:
MARCO TEORICO

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.

2.1.1. A Nivel Internacional.

(Segovia, 2011) En su estudio referido al Control Interno perfecciona que es fundamental el recurso humano para el estudio de un sistema de control interno debido a que depende esencialmente el nivel de obligación del personal para desempeñar las actividades establecidas de forma eficiente y eficaz.

Analizando lo manifestado por Segovia, cabe resaltar que es muy importante que las empresas deban conocer el control interno como una herramienta básica dentro de cada uno de los espacios precisamente para así poder llevar el control interno de los inventarios ya que de nada servirá tener un buen sistema si no se aplica el procedimiento de manera correcta.

(Aguirre, 2012) El Control Interno debe ser enriquecido por todas las empresas independientemente de su dimensión, distribución y entorno de sus procedimientos, y planteado de tal manera, que permita facilitar una prudente seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera (p. 14)

Concordamos con Aguirre en lo referente a la importancia del Control Interno porque es un sistema aplicable para cualquier tipo de empresas como lo es caso de las MYPES, ya que gracias a un buen control se pueden evitar los fraudes y tener un eficaz uso de recursos.

(Fincowsky, 2012) En la revista LA LOGISTICA explica que la logística es "el movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado".

Según lo expuesto por Fincowsky, llegamos a la conclusión de que La logística es una ocupación eficaz que percibe todos los movimientos y

Técnicas precisas para la administración y almacenamiento de materias primas, existentes en el proceso de los productos terminados, de tal forma, que estos estén en el importe correcto, en el lugar adecuado y en el tiempo oportuno.

Por consiguiente La logística empresarial cubre la misión y la organización de las acciones de los departamentos de adquisiciones, fabricación, envío, almacenaje y comercialización.

(Perez & Rodriguez, 2011) “La gestión de almacenamiento y transporte está siendo presionada tanto al interior de la organización como a lo largo de la cadena de abastecimiento nacional e internacional por ser uno de los factores que afectan significativamente el costo” (p.1).

Analizando lo dicho por Pérez & Rodríguez, nos manifiesta que en la actualidad la disposición brindada por las compañías a sus usuarios ya no se considera como un valor agregado sino como un término privado del producto, para solucionar este inconveniente las producciones se han orientado en hacer más eficiente la cadena de suministro, manipulando las instrumentos que tienen al alcance como el avance tecnológico.

2.1.2. A nivel Nacional

(Murillo & Palacios, 2013) En su Tesis Denominado Diseño de un Sistema de Control Interno en el área de ventas de la Botica Farma Cartavio, encontrándose deficiencias en las actividades e instrucciones en el cuidado y despacho de los productos a los consumidores (p. 78)

Después de analizar lo dicho por Murillo podemos concluir que su principal objetivo de control interno es optimizar significativamente el proceso de las todas las actividades como el caso de botica Farma Cartavio, en el que se construyó un sistema de control interno del área de ventas, posterior a la aplicación del dicho sistema tuvieron resultados favorables en todo el proceso.

(Guevara & Quiroz, 2014) “En su tesis menciona que La implementación de un sistema de control interno al área de logística vuelve más rentable la empresa desde el punto de vista del control del recurso insumos y monetario” (p. 85).

Tal como dice los autores Guevara & Quiroz, concordamos que al implementar un sistema de control interno y una serie de políticas se evade posibles quebrantos por errores y se aporta seguridad y eficiencia en sus actividades de una organización.

(Alva & Reyes, 2010) “en su Tesis sobre Propuesta de Mejora en la Logística de Entrada Empresa Agroexportadora concluye que “Aplicando las herramientas como catalogación, giros de compra, categorización de proveedores, establecimiento de políticas, procedimientos y el manual de funciones se logra tener una plataforma para encaminar una gestión logística competitiva acorde con la visión de la empresa” (p. 75)

Analizando lo manifestado por Alva & Reyes se puede afirmar que al implementar estrategias y políticas en las actividades de logística admite construir técnicas de gestión a largo plazo obteniendo un abastecimiento equilibrado.

2.1.3. A Nivel Local

(Carrasco & Farro, 2014) “En su tesis denominado Evaluación Del Control Interno A Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa De Transportes Y Servicios Vanina E.I.R.L., concluye que, esta influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar (p. 142)”.

Después de analizar lo dicho por los autores, podemos decir, que las organizaciones con una buena estructurada, el control es de mayor facilidad de cada una de sus actividades o procesos administrativos como el caso de

Cuentas Por Cobrar y de manera eficaz ya que es el perfil correcto de toda Entidad que se forma y se desarrolla.

(Zarpan, 2013) En su tesis denominado “Evaluación Del Sistema De Control Interno Del Área De Abastecimiento para Detectar Riesgos Operativos, “diagnosticó que no se aplicaban los controles internos establecidos en las Normas Técnicas de control y como consecuencias no se establecían actividades de control que ayuden a mitigar el riesgo (p. 120)”.

Lo dicho por Zarpan, llegamos a la conclusión que efectivamente el no contar con un control interno en las diferentes áreas estamos expuestos a: tener información no confiable, adquisiciones innecesarias, excesivo costo en las compras, deficiente desempeño del recurso humano, extravío, deterioro, robo sistemático y otras falencias en los procesos como el caso de este estudio en mención.

(Guarachi, 2014) En su tesis denominado Diagnóstico y Propuesta De Mejora De La Gestión Del Proceso Logístico nos menciona que “La estimación de necesidades de recursos de las distintas áreas de la institución es un paso crucial dentro de las funciones que realiza la unidad de programación, porque de esto dependerá el abastecimiento correcto en las cantidades previstas y necesarias” (p. 112)

Lo dicho por Guarachi, es evidente que la Logística es una herramienta de gran importancia para mejorar la necesidad del servicio como la eficiencia en la producción, realizar programaciones y mantener cada vez menos inventarios para evitar mantener excesos en el stock como el caso de esta institución.

2.2 Estado del Arte.

En los últimos 2 años no se ha realizado nuevas publicaciones referentes al tema de investigación aplicación de un control interno para mejorar los procesos logísticos de la Corporación Gastronómica del Norte SAC 2015.

2.3 Bases Teórico – Científicas:

2.3.1 Control Interno:

(Gomez J. , 2011) En su libro EL CONTROL EN LOS NEGOCIOS

Definiciones:

El control interno consiste en un plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos establecidos de tal forma que la administración de un negocio pueda depender de estos elementos para adquirir una investigación segura, proteger adecuadamente los patrimonios de la empresa (p.12)

Podríamos resumir a continuación que el control interno es un método formado por el conjunto de técnicas, principios normas, programaciones de investigación adoptados por una entidad, con el fin de dirigir que todas las actividades y operaciones, así como la dirección de la investigación de los patrimonios, se efectúen de acuerdo con las estrategias diseñadas por la dirección para el beneficio de metas u objetivos previstos.

El proceso de control interno se lleva a cabo para facilitar seguridad prudente mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- (a) Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- (b) Confiabilidad de la información financiera.
- (c) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Los sistemas de control interno aplican diferentes niveles de seguridad. El control interno obtiene consideración efectiva en cada una de las tres clases, correspondientemente, si el directorio y la administración adquieren seguridad prudente sobre qué:

- (a) Alcanzan la extensión en la cual se están consiguiendo los objetivos de las operaciones de la entidad.
- (b) Los estados financieros se están aplicando confiablemente.
- (c) Se está cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables.

Importancia:

Gómez J. en su libro explica que La importancia que reviste en la empresa, nace como resultado de la complejidad de sus operaciones, haciendo imposible que la gerencia puede resolver hasta los más mínimos detalles de la organización (p. 18).

Como resultado podríamos decir que este medio exige a los Gerentes a encargar funciones y atribuciones a los empleados de confianza, construyendo una repartición del trabajo que resuelva y facilite el control.

El control interno es importante porque:

- a) Permite salvaguardar el patrimonio de la empresa.
- b) Permite la toma de decisiones en base a la información financiera y administrativa contable.
- c) Permite evaluar la eficiencia administrativa en cuanto a la utilización racional de los recursos, así como la confianza de los fines proyectados.
- d) Facilita información acerca del entorno de la ejecución de las técnicas, sirviendo como apoyo al reiniciarse el proceso de planeación.
- e) Reduce costos y limita tiempo al evadir faltas.
- f) Su aplicación incurre directamente en la racionalización de la gerencia y consecuentemente, en el beneficio de la producción de todos los recursos de la entidad (p. 20).

Por otro lado (Amaro, 2013) en su Revista sobre LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA menciona: Desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias y las del grupo del cual forma parte, por lo que de alguna manera se tenían tipos de control para evitar desfalcos (p. 1).

De acuerdo a lo manifestado por Amaro, nos da a conocer las necesidades de cada tipo de negocio o asociación, qué control tiene que establecer o tener. Partiendo de este punto conoceremos el valor de los objetivos del control interno:

1. Proteger los patrimonios de la organización o negocio evitando quebrantos por fraudes o abandonos.
2. Asegurar el cumplimiento y claridad de los datos contables y extracontables, los cuales, son manejados por la Dirección para la toma de decisiones.
3. Promover la validez de la utilización de los recursos con que cuenta la entidad.
4. Originar y valorar la seguridad, la eficacia y el avance continuo.
5. Velar para que todos los movimientos y recursos de la empresa o negocio estén encaminados al desempeño de los objetivos de la entidad.
6. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la empresa o negocio y que puedan afectar el logro de sus objetivos (p. 2).

Principios Del Control interno:

(Guevara & Quiroz, 2014), en su estudio Aplicación de un control interno para mejorar la gestión logística.

Con respecto a los principios diremos que el control interno es un medio no un fin en sí mismo, es un asunto perfeccionado por el personal de la organización y no puede ser estimado infalible, brindando exclusivamente una seguridad razonable.

Por ello para implementar el Control Interno se comprometerá a seguir los siguientes principios:

- (a) **Igualdad:** fundamenta que el sistema de control interno debe velar porque las actividades de la entidad estén encaminadas positivamente hacia el Beneficio universal sin lograr privilegios o grupos especiales.
- (b) **Eficiencia:** vela por la igualdad de contextos de propiedad y oportunidad, la provisión de bienes o servicios sean al mínimo costo con la máxima validez para el mejor uso de los recursos disponibles.
- (c) **Economía:** vigila que los recursos establecidos sean los más apropiados en función de los objetivos y metas de la entidad.
- (d) **Publicidad e Imparcialidad:** consiste en tener la mayor claridad en los desempeños de la entidad de tal forma que nadie puede sentirse afectado en sus beneficios o ser objeto de exclusión tanto en oportunidades como en el acceso a la investigación. (p. 33, 34)

Componentes del Control Interno:

Según (Guevara & Quiroz, 2014), Tesis aplicación del sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de logística, El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios (p. 14).

Con referencia al estudio podemos señalar que las pequeñas y medianas empresas pueden implementar de forma diferente que las grandes empresas. Sus observaciones pueden ser menos formales y menos organizados, lo cual una entidad pequeña puede poseer un control interno efectivo. Los mecanismos son:

1. Ambiente de Control:

Es el soporte de todos los demás mecanismos del control interno, facilitando orden y organización.

Los elementos del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad del personal de la entidad; la filosofía y la forma de trabajo de la gestión; de tal modo que la administración estipula mando y responsabilidad a su personal proporcionada por el consejo de Directores (p.14)

2. Valoración de Riesgos:

Es el paso que debe conducir la entidad para asemejar y apreciar cualquier peligro que tenga relevancia para sus objetivos. Una vez familiarizado esto la gerencia debe establecer cómo se manipulan los riesgos.

Cada entidad afronta una diversidad de conflictos de fuentes externas e internas, las cuales deben valorarse. La valoración de riesgo es la caracterización y observación de los conflictos relevantes para la obtención de los objetivos, aportando una base para establecer cómo se debe evitar el riesgo (p.14)

3. Actividades de Control

Estas son las estrategias y formas que ayudan a afirmar el desempeño de las conductas de una organización.

Ayudan a afirmar que se tomen las gestiones necesarias para orientar los compromisos hacia la obtención de los objetivos de la entidad.

4. Información y Comunicación

Estos elementos claves ayudan a la administración a efectuar sus compromisos, la gerencia debe establecer un proceso adecuado y eficaz para comunicarse y transmitir información adecuada en una forma y en un lapso que les permita a los

empleados cumplir con sus obligaciones. Todo el personal debe recibir un mensaje claro de parte de la gerencia respecto a que las responsabilidades que deben tomarse prudentemente. (p. 15)

5. Monitoreo

Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que aprecia la calidad del servicio del sistema y del tiempo.

Contiene técnicas habituales de dirección, control y otras acciones particulares ejecutadas en el desempeño de sus compromisos. El alcance y la continuidad de las estimaciones aisladas dependerá de la valoración de riesgos y de la seguridad de los medios de monitoreo Ongoing. Las deficiencias del control interno deberán reportarse a lo largo de la organización, comunicando a la alta gerencia y al consejo exclusivamente los asuntos serios. (p. 15)

Clases de control interno:

Guevara & Quiroz, El control interno, además de ser integral cubriendo a toda la empresa en sus actividades y niveles de organización, es una actividad permanente (p.15).

De acuerdo a lo manifestado podemos decir que el Control Interno contiene investigaciones que pueden ser relacionados como contables o administrativos, esto varía de acuerdo con las circunstancias individuales de cada organización, su aplicación se clasifica en:

A. Según la Oportunidad en que se Produce.

Control interno previo.

Es aquel que se verifica antes de que se originen los procedimientos, con el objeto de formar su participación, cumplimiento y autenticidad.

Control interno recurrente

Es aquel que se desarrolla en cada uno de los niveles de orientación y gestión al momento de efectuar las actividades.

Control Interno posterior

La investigación posterior de hecho y operaciones. Con el fin de equilibrar las desviaciones de control, establecer las causas y la adopción adecuada de las medidas correctivas (p. 16).

B. Según su Procedimiento

Control Interno Contable

Comprende el plan de distribución y programaciones que afirman la claridad y exactitud de los registros financieros, partiendo desde la simple formulación de un asiento contable hasta la elaboración de los estados financieros finales.

Control Interno Administrativo

Comprende el plan de organización y procedimientos referentes a los métodos de disposición que ubique la libertad de las transacciones por parte de la administración, se comprometería a adquirir el beneficio de la estrategia determinada a través de la verificación de los procedimientos y controles.

El compromiso sobre estas investigaciones esta encargada por la administración en los diversos dirigentes de sección o departamentos quienes son encargados de mantenerlos y adoptar medidas correctivas si es necesario (p. 17)

Objetivos del Control Interno

De igual manera (Gomez M. , 2015) nos habla acerca de los objetivos del control Interno, que el propósito fundamental del control

inferno es disminuir los riesgos de errores e irregularidades mediante el establecimiento exacto de políticas, normas y procedimientos destinados a obtener mediante una efectiva planificación (p. 98).

En conclusión podemos decir que el Control Interno descansa sobre cuatro objetivos esenciales. Si se alcanza identificar perfectamente cada uno de estos objetivos, se logra afirmar que se conoce el significado de Control Interno. En otras palabras toda gestión, disposición, método o técnica que organice la empresa y que tienda a desempeñar cualquiera de estos objetivos, es una fortaleza de Control Interno.

De este modo explicaremos que toda gestión, medida, plan o sistema que no tenga en cuenta estos objetivos o los descuide, es una debilidad de Control Interno.

Estos cuatro Objetivos están íntimamente relacionados con:

1) Suficiencia y Confiabilidad de la Información Financiera.

La ciencia contable es la que se encarga de obtener información, las procesa y genera información financiera necesaria para que los usuarios tomen sus propias decisiones.

Entonces diremos que si cuenta con un sistema apropiado de información contable y financiera se ofrecerá mayor protección a los activos de la empresa con el fin de evitar sustracciones que pueden poner en peligro (p.99).

Como ejemplo tenemos lo siguiente:

- a) Comparar los registros contables de los activos con los activos existentes a intervalos razonables.
- b) Utilización de Máquinas Registradoras para ingreso de los activos
- c) Asegurar apropiadamente los activos de la empresa.

2) La protección de activos

El objetivo principal de este concepto se refiere a la intención de proteger los activos contra cualquier situación que se amerite innecesaria, esto incluyendo la protección contra pérdidas o sustracciones originadas en situaciones no intencionales e irregularidades, como las pérdidas derivadas de la no recuperabilidad del valor de ventas de activos (p.99).

3) La obtención de información adecuada

La obtención de una decisión adecuada en una organización depende en su gran medida, de hechos sucedidos en el interior de la empresa, por lo tanto, la objetividad de las decisiones tendrá directa relación con la calidad de la información que se obtenga. Es que la importancia del control interno está basada en comprobar que tan confiable es la información tanto contable como financiera (p. 100).

4) Prevenir fraudes e irregularidades

Si nos referimos a este punto, podemos decir que en caso de que suceda o produzca errores, lo primero es localizarlos en el menor tiempo posible y de encontrarse fraudes se procederá a la cuantificación de los errores encontrados. Generalmente esto se produce por descuido o falta de información, por lo que es necesario proceder efectuar las correcciones necesarias (p. 101).

Procedimientos generalmente aceptados para mantener un buen control (Gomez G. , 2016)

Para este concepto encontramos muchos y variados procedimientos de control interno que se pueden aplicar a una empresa sin importar su giro y su tamaño, por lo que cada una implementa a su conveniencia o lo que mejor se acomoden a la actividad o servicio que desarrolla y le brinden beneficios a favor de la empresa.

En conclusión se debe tener en cuenta los siguientes procedimientos:

1. Delimitación de responsabilidades.
2. Separar funciones de carácter incompatible.
3. Escoger funciones idóneas, eficientes y capaces de enfrentar cualquier cambio.
4. Rotación de funciones.
5. Instrucciones por escrito.
6. Documentos pre numerados.
7. Evitar uso de efectivos en caja por más de un día.
8. Depósitos inmediatos e intactos de efectivos en caja.
9. Selección de puntos claves de control en cada actividad, proceso o ciclo.
10. Inspecciones e inventarios físicos permanentes.
11. Actualización constante de medidas de seguridad.
12. Registro adecuado de toda la información.
13. Conservación eficiente de documentos.
14. Definición y programación de metas y objetivos trazados.
15. Hacer conocer al por qué hace las cosas (p. 1).

Limitaciones de la efectividad de un sistema de control interno:

En conclusión luego de una serie de estudios lo dicho por el autor **Gómez Giovanni** identificamos que la efectividad del control interno tiene limitaciones tales como:

1. No siempre garantiza el cumplimiento de sus objetivos.
2. Lo que si brinda es la seguridad confiable y razonable.
3. Los costos están ligados al beneficio que proporciona.
4. Posibles contingencias al presentar error humano por mal entendido o descuido.
5. Omisión o Violación de la aplicación del control interno por parte de la alta dirección. (p.2)

Roles y responsabilidades

Así mismo sobre Roles y Responsabilidades (Guzman & Tarillo, 2014), en su estudio menciona que: todos los colaboradores de la

organización, ya sea pública o privada, son los únicos responsables directos de la aplicación del sistema de control interno, esto es lo que garantiza la eficiencia Total (p. 43).

Siendo las cosas así resulta claro decir que cada uno de los colaboradores en una organización son responsables de la aplicación control interno, por lo que detallamos alguna de las responsabilidades.

a) **Administración.** El gerente ejecutivo o el jefe es el responsable principal y debe asumir la aplicación de control interno. En una organización de gran tamaño, el director ejecutivo cumple este deber otorgando liderazgo y dirección a los administradores o encargados principales y revisando de manera como ellos están controlando sus funciones en la organización. Los gerentes de departamentos o administradores principales, por su parte, asignan responsabilidades por la organización de políticas y procedimientos de control interno más específicos al personal responsable de las funciones de las unidades. Mientras que en una entidad pequeña, la influencia del director ejecutivo, a menudo un administrador-propietario, usualmente es más directa (p.43).

b) **Consejos de directores.** El concejo de directores son los responsables de la administración, el cual proporciona gobierno, guía y supervisión reguladora. Los miembros de un consejo efectivo son objetivos, competentes. También tienen un conocimiento de las actividades y del ambiente de la entidad, y aportan el tiempo necesario para cumplir plenamente sus responsabilidades como consejo (p. 43.)

c) **Audidores internos.** Estos auditores internos cumplen un papel importante en la evaluación de la efectividad de la aplicación del sistema de control interno, y contribuyen a la efectividad ongoing. A causa de su posición organizacional y su autoridad en

una entidad, una función de auditoría interna juega a menudo un papel de monitoreo significativo (p. 44)

d) **Otros colaboradores.** La aplicación del control interno es, en algún grado, de responsabilidad de cada uno de los trabajadores en una empresa y por consiguiente debe ser una parte explícita o implícita de la descripción de tareas o funciones de cada uno. Por lo tanto cabe mencionar que todo los colaboradores deben ser responsable por la comunicación hacia los superiores, de los problemas que pudieren suscitar en la organización, del no cumplimiento con el código de conducta, y de otras violaciones de las políticas o acciones ilegales (p. 44).

2.3.2. LOGISTICA

Según (Velasco, 2013) en su libro Gestión de la logística en la empresa, que la logística es la encargada del proceso de la cadena de suministros que planea, procesa y controla el flujo y almacenamiento eficientes y efectivos de los bienes y servicios, así como de toda la información relacionada a las operaciones de la logística, desde el punto de origen o partida hasta el punto final o de consumo, esto con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes (p.20).

Es decir, la logística consiste en planificar el proceso de la cadena de suministros que permita una correcta gestión, permitiendo que dicha planificación conlleve un adecuado control de la distribución de los suministros e insumos hasta el punto de consumo.

Tipos de Logísticas:

Logística de aprovisionamiento.

Según (Castellanos, 2015) La logística es la gestión de asegurar el abastecimiento de mercancías necesarias para la

producción, con el fin de evitar los faltantes ante los clientes. Es una operación que debe ser continua y desarrollarse en las mejores condiciones a fin de cumplir con los objetivo del negocio (p.28).

- 1. La planeación** del abastecimiento desde los proveedores, teniendo presente las previsiones de la producción o venta (administración de inventarios de materia prima).
- 2. La coordinación** del aprovisionamiento y su transporte, y todas las operaciones relacionadas con ello.
- 3. La administración** de todos y cada uno de los proveedores, buscando siempre la mejora del servicio y la reducción de los costos de la logística (p. 30)

Del concepto anterior podemos resaltar que la planeación, coordinación, administración y demás conceptos buscan desarrollar estándares de calidad en el proceso de compra, ingreso y salida de la materia prima, buscando la calidad al momento de brindar el bien, producto o servicio.

Por otro lado (Campo Valera, 2013) manifiesta que el proceso logístico está formada por las organizaciones que participan en la producción, distribución, manipulación, almacenamiento y comercialización de bienes y servicios. (p.9)

Logística interna:

Esto se concentra en la gestión de las actividades relacionadas con la fabricación, el almacenamiento y la distribución que lleva a cabo una organización (p.11).

Es decir es el seguimiento que se le hace al ingreso de la materia prima, su transformación y entrega al cliente final.

Logística externa:

Se refiere al procedimiento de las actividades dentro de la cadena de suministro o abastecimiento de una organización. (p.12)

Por lo que se puede decir, que la logística externa debe tener una buena coordinación de las operaciones con los proveedores, usuarios o clientes, transportistas y operadores.

Paralelamente a ello la logística interna más allá de encargarse de controlar el ingreso de la materia prima, Por otro lado, mientras que la logística interna busca presentar ser eficiente en el proceso de ingreso y transformación de la materia prima, la logística externa busca conectar los proveedores y clientes para la comercialización del bien o producto.

Ciclo logístico

Según (Sandoval & Mongua, 2010) Se puede decir que los ciclos logísticos como un sistema mayor, donde podemos encontrar un conjunto de acciones ordenadas y relacionadas entre ellas. Y todo esto se enfoca en la planeación, ejecución y sobre todo el control de las mercaderías solicitadas para el soporte de dicho proceso, tomando en cuenta en cuanto a costos, efectividad, tiempo y demanda (p, 21).

Podemos decir que el ciclo logístico es en sí un proceso mediante el cual se producen de manera ordenada la determinación de las necesidades de los clientes, conformado por periodos de revisión de stocks, atención de pedidos, administración de compras, procesos de recepción, almacenamiento y control de buena calidad.

Detección de necesidad de abastecimiento

Para **Sandoval & Mongua** Todo empieza con la detección de una necesidad dentro de una organización. Los encargados responsables de las áreas deberá saber cuáles son las necesidades individuales de dicha unidad: que se necesita, cuanto se necesita y cuando se tendrá a

disposición la necesidad. Por lo tanto aquí se inicia el ciclo logístico y se justifica su funcionamiento, si un artículo no forma parte de un uso planeado, entonces su compra será inútil y constituirá una pérdida de dinero, tiempo y esfuerzo (p.24)

Requerimiento de materiales

Todo empieza con la emisión de requerimiento interno de mercaderías, por lo siguiente, si no se encuentra en stock se inicia el proceso de compra de los insumos o artículos que son requeridos por las diferentes áreas de la empresa, y de esa forma mantener las operaciones (p. 24)

También se dice que el propósito es mantener en stock los materiales requeridos en el momento oportuno para cumplir con las solicitudes de los clientes, en función de la producción programada.

Gestión de las Compras.

Para (Rojas & Guisao, 2011) el departamento de compras debe ser un centro de producción de utilidades, es decir, debe estar totalmente orientado hacia la generación de utilidades y todas sus actividades deben estar encaminadas hacia este fin (p. 27).

Objetivos

Como toda actividad de administración, compras tiene un objetivo general y varios objetivos específicos, podríamos detallar que el objetivo general es adquirir los recursos insumos que necesita la organización de la mejor calidad y al mejor precio (p. 28).

Objetivos específicos:

Reducción de costos: Obtención de utilidades y a la vez mejorar el trinomio costo – beneficio - utilidad.

Comprar al mínimo precio: Sin olvidar, la calidad, el volumen y la pronta utilización de lo adquirido.

Servicio: Optimizando los tiempos y las coordinaciones con los departamentos a los que les da servicio, para con ello cumplir con los requerimientos solicitados. (p. 29)

La responsabilidad del área de compras tiene varias actividades:

Precios, proveedores, pedidos, inspección de lo adquirido, cuando así lo amerite.

Los que comparte con otros departamentos sobre:

Informes, inventarios, convenios, contratos, almacenaje, etcétera.

Actividades que son su obligación y le interesan.

Recibir, almacenar, dar seguimiento, etcétera.

El almacén:

Según (Zapatero , 2011) El almacén es el sitio, lugar o espacio físico destinado para guardar, proteger y controlar toda clase de materiales y/o artículos. Por lo que el almacén y sus mercancías o activos son un tesoro muy valioso, apreciado que se debe guardar, custodiar y cuidar para el futuro (p.11).

Asimismo es importante recalcar que las mercaderías almacenadas deben tener un movimiento o rotación rápido de entradas y salidas, y que la mercancía tenga una adecuada ubicación en el almacén el cual nos permitirá reducir tareas administrativas, reducción de costes mejora la calidad del producto y nivel de satisfacción del cliente.

1. Función principal de los Almacenes:

La función principal es la recepción de mercaderías, registro de entradas y salidas del almacén, almacenamiento, mantenimiento de mercaderías, despacho de mercaderías, coordinación del almacén con los departamentos de control de inventarios y contabilidad”. (MANENE, 2012)

Manene nos expone que los almacenes sirven para el despacho de la mercadería sin importar del tamaño y la cantidad de los artículos en inventario, recolección de pedidos es el proceso de despacho de la mercadería al cliente, y esta función es la más importante para todo tipo de empresas.

2. Stock.

El mantener en stock el almacén, protege a la empresa ante la eventualidad de que los proveedores no requieran el producto a tiempo, considerando que una economía de escala favorable en la producción requiere largas series, se hace necesario almacenar una gran cantidad de mercaderías. La gestión del stock también debe centrarse en la posesión de una cantidad de artículos suficiente para satisfacer la demanda. (Zlav, 2013)

Mantener el stock en los almacenes es muy importante, para esto debemos de tener claro conocimiento de la demanda que existe en el mercado y las posibilidades de que los proveedores puedan enviar mercadería en el momento que se requiera, por otro lado las empresas no deben tener excesivos inventarios a pesar que la economía sea favorable por que aumentara los costos de almacenaje, así también podría provocar disminución en la demanda.

Tipos de almacenes.

Lo referente a tipos de almacén según **Campo Valera**, encontramos los siguientes tipos de almacenes:

De materias primas. Contiene insumos las que se van a dar su uso posteriormente en el proceso de producción. Por ejemplo, trigo para la elaboración de harina.

De insumos o repuestos. Donde se almacenan insumos o piezas que forman parte del producto en un proceso final. Por ejemplo, los pasadores de los zapatos.

De productos en proceso. Son productos que están en el proceso productivo. En esta fase se incorporaran algunos elementos pendientes por la empresa. Por ejemplo, zapatos pendientes de la incorporación de pasadores.

De productos terminados. Son de las mercaderías que ya han sido elaborados y están listos para ser vendido. Por ejemplo, las camisas listas para comercializar.

De mercancía líquida. Para este tipo de mercaderías es necesario contar con tanques, cisternas o contenedores. Por ejemplo, cisterna para combustibles.

Control de inventario

Según (Castro, 2014) El de control de inventario es el proceso en el que una empresa lleva el control eficiente de la rotación y almacenamiento de las mercaderías. (p. 1).

Entonces se puede decir que, contar con un buen control de inventarios encontraremos dos importantes agentes de decisión que son: la buena clasificación del inventarios y la confiabilidad razonable en los registros que se realizan, por lo tanto decimos, es muy importante saber qué cantidad tenemos en stock y tener identificados cada uno de los suministros que manejan en una organización.

La importancia de contar con un buen sistema de control de inventario.

- a) A realizar una buena planeación y mejor toma de decisiones para dar un servicio de calidad.
- b) Ofrecer buena calidad del servicio al usuario.
- c) Poder identificar la estacionalidad en tus productos.
- d) Detectar fácilmente artículos de lento movimiento.
- e) Reducir los costos de tus fletes.
- f) Vigilar la calidad de los productos.
- g) Detectar posibles sustracciones de mercaderías.

h) Mejor control de entradas, salidas y ubicación de las mercaderías.

2.4. Definición de la terminología (Fuente de Información – NIA)

Actividades de Control: Son unos procedimientos y medidas que ayudan a asegurar que las informaciones sean confiables y razonables.

Control Administrativo: Actividades de control interno que no tiene ninguna relación con la confiabilidad y razonabilidad de los registros contables.

Control Contable: Actividades de control interno que tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables y la protección de los activos de una empresa.

Control Interno: Es un procedimiento diseñado e implementado por los profesionales responsables de una organización, del consejo directivo, del administrativo y de cualquier otro personal responsable de diferentes áreas. Su principal finalidad es proporcionar seguridad confiable y razonable sobre la ejecución de los objetivos de las organizaciones relativos a la fiabilidad de la información contable, administrativa y financiera.

Eficacia: La capacidad de alcanzar el efecto en muy corto tiempo tras la realización de una acción.

Eficiencia: Es la capacidad para cumplir o realizar adecuadamente una función.

Empleados: Profesionales, distintos de los accionistas o socios de una organización.

Estados Financieros: También denominados informes financieros, son una presentación uniforme de información histórica o pasada, que integra notas explicativas, cuya finalidad es dar a conocer la situación financiera y económica de un determinado periodo. Estos informes son de mucha importancia para los socios o directores de las empresas para una buena toma de decisiones, y la mayoría de estos constituyen información final de

la contabilidad, y son elaborados de acuerdo a los principios de la CONASEV.

Evaluar: Identificar y analizar los aspectos relevantes, incluyendo la aplicación de procedimientos posteriores cuando fuere necesario, para alcanzar una conclusión específica sobre dichos aspectos. "Evaluación", por convención, se utiliza únicamente en relación con un rango de cuestiones, entre ellas la evidencia, los resultados de los procedimientos y la eficacia de la respuesta de la dirección ante un riesgo.

Fraude: Un engaño intencionado por una o más personas. Su principal objetivo es conseguir beneficio afectando a otros.

Plan: Un procedimiento que se realiza antes de una acción. Una intención escrita de un proyecto que se elabora anticipadamente para controlarla o encauzarla.

Prevención: Acción anticipada para evitar que suceda alguna contingencia negativa.

Riesgo: Posibles contingencias de pasar un contratiempo o de sufrir un perjuicio.

Almacenar: Acumulación de cosas o productos físicos de manera ordenada y así disponer de ellas cuando sea necesario. También se puede llamar la administración del espacio necesario para el mantenimiento de los productos.

Ciclo de Vida: Período o tiempo entre ofrecimiento de un nuevo producto y su término de la comercialización.

Código de Barras: Es un código que representa un conjunto de líneas paralelas que contienen una determinada información, las cuales nos permiten reconocer un producto de forma única y global.

Costos Fijos: Son costos que permanecen de manera fija e imprecisa. Por ejemplo: el costo vigilancia y Seguridad, Mantenimiento del Almacén, Alquiler del local y otros costos fijos.

Costos Variables.- Costos de variables permanentes, por ejemplo: El uso de energía eléctrica, Consumo de agua y otros.

Ciclos de inventario y almacenamiento: Ciclo de operaciones del movimiento físico de las mercaderías a través de la organización ordenada.

Arens y Loebbecke (1996).

Costo de mercadería: En el costo de la mercadería adquirida no solo incluye el costo de compra, sino también los costos adicionales que se genera hasta tener el producto listo para la venta. Por ejemplo: en las importaciones se generan impuestos aduaneros, lo fletes, almacenamiento, seguros, entre otros.

Entrada: Lugar o espacio donde se le da la entrada a las mercaderías y almacenarla.

Existencia: los bienes tangibles, con la posibilidad de ser almacenables, que las empresas adquieren en el exterior, con la finalidad de utilizarlos en el proceso productivo para la obtención de productos finales, o bien para el mantenimiento de los equipos productivos.

Envase: Deposito físico que sirve para la conserva de cualquier artículo de mercaderías ("en-vaso"). Y su principal función es facilitar la venta del producto. Además de la conserva y presentación.

Flete: Costo que se genera en una compra de mercaderías para su traslado a un cierto punto y su almacenamiento.

Inventario: Costo del producto y la acumulación de mercaderías, control de salidas por devolución o venta.

Mercadería.- Bienes físicos de cualquier clase que por su naturaleza es susceptibles de ser transportados, en este también se incluyen las mercaderías vivas (animales vivos).

Oferta: Es la acción de ofrecer un producto, especialmente cuando se ofrece un precio más bajo de lo normal para ser vendidos inmediatamente en un periodo determinado.

Stock: Mercadería almacenada listo para ser distribuido, usado, vendido, etc.

**CAPITULO III:
MARCO METODOLÓGICO**

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de la investigación:

3.1.1 Tipo

La presente investigación es de tipo Descriptivo porque se describen los hechos tal como están la realidad para obtener datos que permitan realizar el diagnóstico del área de estudio, en una situación de espacio temporal dado.

3.1.2. Diseño

O1 ----- > C.I ----- > O2

Dónde:

O1 = Diagnostico

C.I = Control Interno Logístico

O2 = Efectividad del Control Interno

3.2 Población y muestra:

Población: 25 Trabajadores de la Corporación Gastronómica del Norte SAC

Muestra: 15 Trabajadores

Trabajadores	Número
Contabilidad	02
Administración	04
Marketing	02
Logística	04
Recaudación	01
Informes	01
Director	01
TOTAL	15

3.3 Hipótesis:

Si se fortalece el sistema de control interno existente entonces se mejorará los procesos logísticos de la Corporación Gastronómica del Norte SAC 2015.

3.4 Variables:

Variable Independiente:

CONTROL INTERNO

Variable Dependiente:

PROCESOS LOGISTICOS

3.5 OPERACIONALIZACIÓN:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	INDICES
Variable Independiente Control Interno	Planes	Plan Actual	Encuesta	Cuantitativa
	Evaluación y Calidad de la Información	Monitoreo de Operaciones y Efectividad		
	Mecanismos de Supervisión	Efectividad del Sistema existente		
Variable dependiente	Gestión de Almacén	Almacenamiento	Encuesta y Entrevista	Cuantitativa, Cualitativa
		Distribución		
		Mantenimiento de Inventarios		
Procesos Logísticos	Gestión de Compras	Procesamiento de Pedidos	Encuesta y Entrevista	Cuantitativa, Cualitativa
		Programación de Compras		
		Flujo grama de Logística		

3.6 Abordaje metodológico, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Es una técnica que permitirá observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis, en el presente trabajo de investigación con el objetivo de recolectar datos hicimos uso de los instrumentos necesarios como: Encuesta y la entrevista, los cuales se observaran en los anexos.

3.6.1 Abordaje metodológico.

El método que se utilizó en la investigación fue descriptivo, ya que este método nos permitirá describir, recopilar, recoger y presentar los resultados de la aplicación de las encuestas realizada a los trabajadores de cada área de la Corporación Gastronómica del Norte S.A.C, Chiclayo 2015 para la aplicación de un Sistema de Control Interno.

3.6.2 Técnicas de recolección de datos.

Las técnicas de recolección de datos utilizadas en la presente investigación fueron:

La encuesta: Serie de preguntas que se hace a una muestra de población con el objetivo de obtener la opinión pública sobre un asunto determinado.

La entrevista: acto comunicativo que se establece entre dos o más personas y que tiene una estructura particular organizada a través de la formulación de preguntas y respuestas. La entrevista es una de las formas más comunes y puede presentarse en diferentes situaciones o ámbitos de la vida cotidiana.

3.6.3 Instrumentos de recolección de datos.

Encuesta: es el método que se les empleó a los Trabajadores de la Corporación Gastronómica del Norte; la cual estuvo compuesta por preguntas cerradas y manifestó información básica relacionada al tema de investigación. (Anexo N° 01)

Entrevista: es el método que se empleó al jefe de Logística de la Corporación Gastronómica del Norte; la cual estuvo compuesta por preguntas cerradas y manifestó información básica relacionada al tema de investigación. (Anexo N° 02)

3.7 Procedimientos para la recolección de datos.

Se determinó los instrumentos de recolección de información para cada uno de los objetivos específicos.

- a) Aplicar los instrumentos: Encuesta y Entrevista.
- b) Ordenar la información o datos.
- c) Procesar la información.
- d) Análisis e interpretación de los datos de la encuesta y entrevista.

3.8 Análisis estadísticos e interpretación de datos.

La información obtenida en las Encuestas fue procesada y analizada con la ayuda SPSS, y con ello se reflejara los resultados en gráficos de barras y así mismo la evaluación de la confiabilidad con el ALFA DE CRONBACH

Para la presentación de resultados:

Gráficos de barra

3.9 Principios éticos.

Consentimiento Informado, la participación en este estudio fue estrictamente voluntaria, siendo confidencial y no se usó para ningún propósito fuera de esta investigación.

Confidencialidad, creamos lazos de confianza con los entrevistados, dejando claro que la única finalidad de la investigación, será utilizada para fines académicos sin fines de lucro.

Confiabilidad, siendo cuidadosos con la identidad de los involucrados en el presente trabajo de investigación.

Métodos:

Se aplicó el método descriptivo, este método nos permitió describir, recopilar, recoger y presentar los resultados de la aplicación de las encuestas realizada a los trabajadores de cada área de la Escuela Gastronómica del Norte S.A.C, Chiclayo 2015 para la aplicación de un Sistema de Control Interno.

3.10 Criterios de rigor científico

Validez: La validez concierne a la interpretación correcta de los resultados y se convierte en un soporte fundamental de las investigaciones cualitativas. El modo de recoger los datos, de llegar a captar los sucesos y las experiencias desde distintos puntos de vista, el poder analizar e interpretar la realidad a partir de un bagaje teórico y experiencial, el ser cuidadoso en revisar permanentemente los hallazgos, ofrecerá al investigador un rigor y una seguridad en sus resultados.

Fiabilidad: designa la capacidad de obtener los mismos resultados en diferentes situaciones, la fiabilidad o confiabilidad no se refiere directamente a los datos, sino a las técnicas o instrumentos de medida y observación, al grado en que las representan son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación.

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de información: La confiabilidad se determinó con SPSS – ALPHA DE CRONBACH para el desarrollo de los análisis de datos.

CAPITULO IV:
ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

IV Análisis e interpretación de Resultados

4.1 Resultados en Tablas y Gráficos

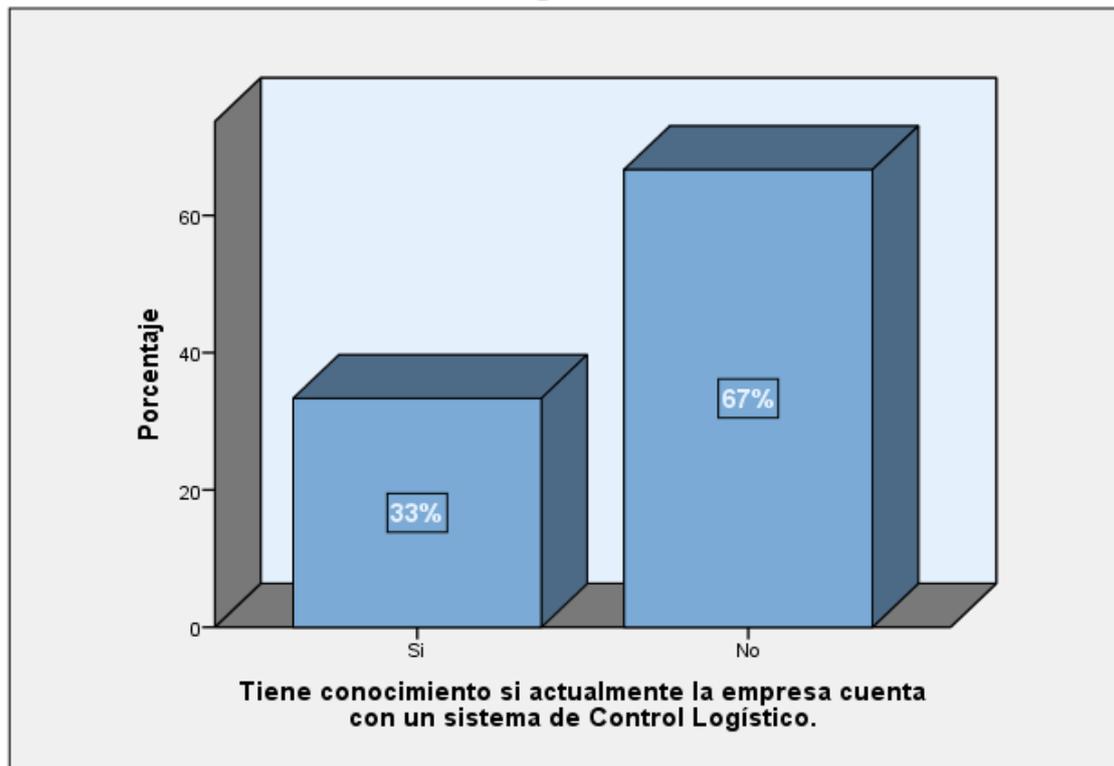
Tabla N°01

Distribución según los resultados:

Tiene conocimiento si actualmente la empresa cuenta con un sistema de Control Logístico.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	5	33,3
	No	10	66,7
	Total	15	100,0

Tiene conocimiento si actualmente la empresa cuenta con un sistema de Control Logístico.



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la corporación Gastronómica del Norte, Julio 2016

Interpretación:

De acuerdo al resultado de las encuestas aplicadas, se puede observar que 10 trabajadores, que representa un 67% de la muestra, no tiene conocimiento si actualmente la empresa cuenta con un sistema de Control Logístico, mientras que el 33% si tiene conocimiento.

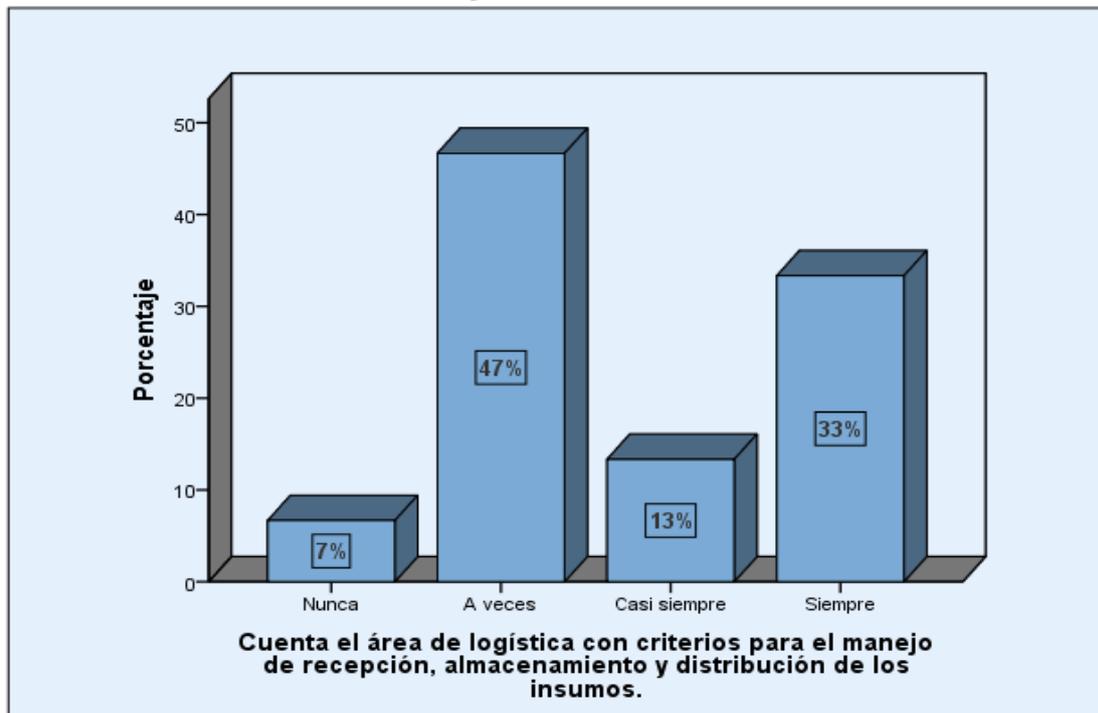
Tabla N°02

Distribución según los resultados:

Cuenta el área de logística con criterios para el manejo de recepción, almacenamiento y distribución de los insumos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	6,7
	A veces	7	46,7
	Casi siempre	2	13,3
	Siempre	5	33,3
	Total	15	100,0

Cuenta el área de logística con criterios para el manejo de recepción, almacenamiento y distribución de los insumos.



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la corporación Gastronómica del Norte, Julio 2016

Interpretación:

De acuerdo al resultado de las encuestas aplicadas, se puede observar que 01 trabajador no tiene conocimiento si cuenta con criterios para el manejo de recepción almacenamiento y distribución de los insumos, 02 trabajadores indican que casi siempre cuentan con criterios, 05 trabajadores mencionan que siempre cuentan con criterios, mientras que 07 trabajadores indican que a veces cuentan con dichos criterios.

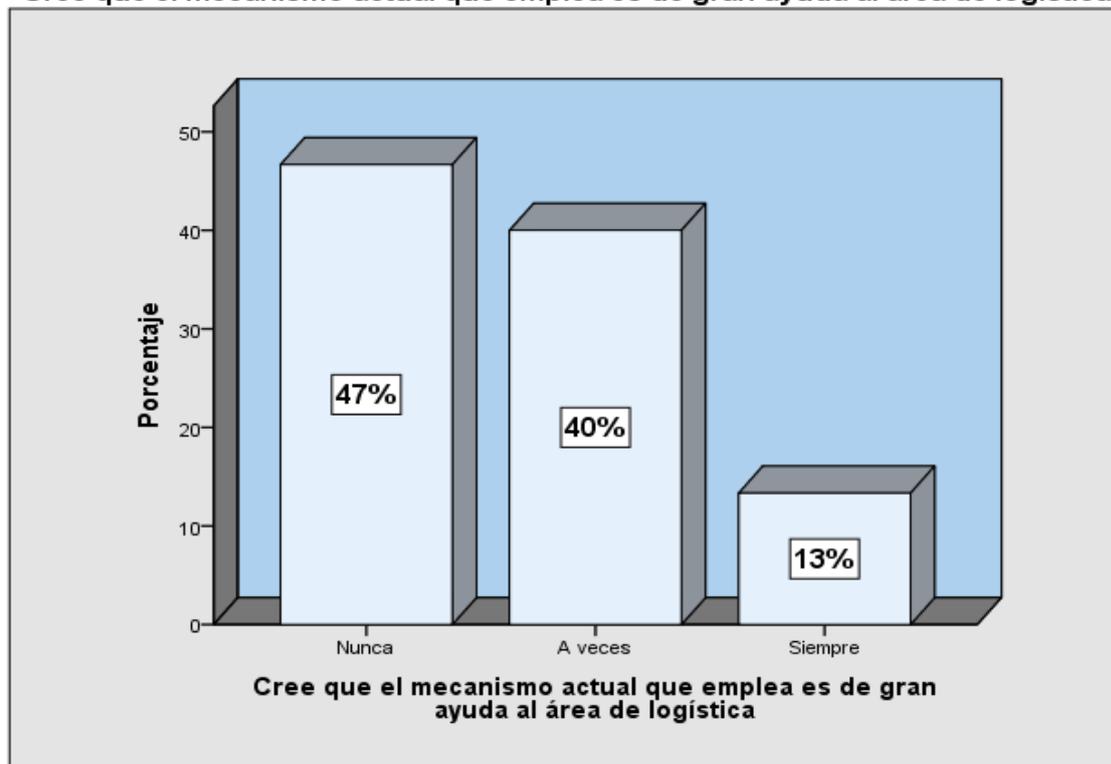
Tabla N°03

Distribución según los resultados:

Cree que el mecanismo actual que emplea es de gran ayuda al área de logística.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7	46,7
	A veces	6	40,0
	Siempre	2	13,3
	Total	15	100,0

Cree que el mecanismo actual que emplea es de gran ayuda al área de logística



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la corporación Gastronómica del Norte, Julio 2016

Interpretación:

De acuerdo al resultado de las encuestas, podemos observar que 07 trabajadores que representa un 47% de la muestra, no cree que el mecanismo actual que emplean es de gran ayuda para el área de logística, 06 trabajadores indican que el actual mecanismo a veces ayuda al área mencionan, y solo 02 trabajadores mencionan que siempre es de gran ayuda el mecanismo actual.

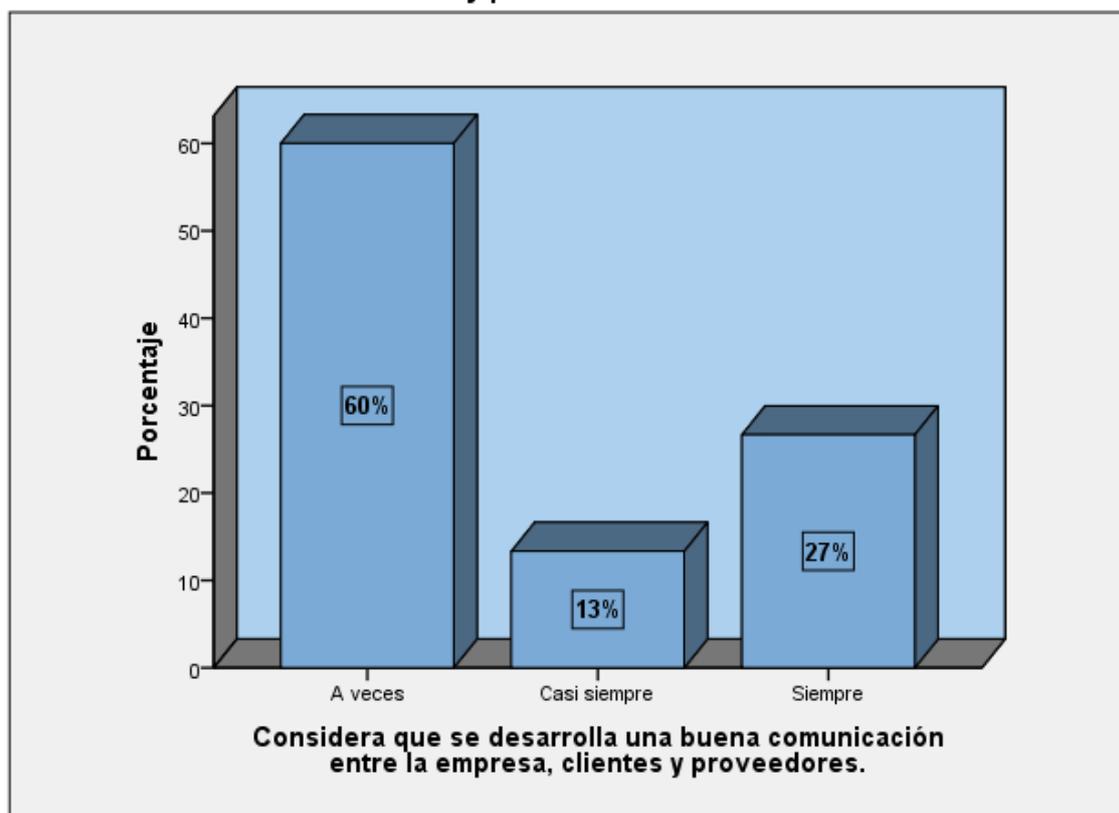
Tabla N°04

Distribución según los resultados:

Considera que se desarrolla una buena comunicación entre la empresa, clientes y proveedores.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	9	60,0
	Casi siempre	2	13,3
	Siempre	4	26,7
	Total	15	100,0

Considera que se desarrolla una buena comunicación entre la empresa, clientes y proveedores.



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la corporación Gastronómica del Norte, Julio 2016

Interpretación:

De acuerdo al resultado de las encuestas, podemos observar que 09 trabajadores que representa un 60% de la muestra, consideran que a veces se desarrolla buena comunicación entre la empresa, clientes y proveedores, 02 trabajadores consideran que se desarrolla una buena comunicación y 04 trabajadores menciona que siempre se desarrolla una buena comunicación.

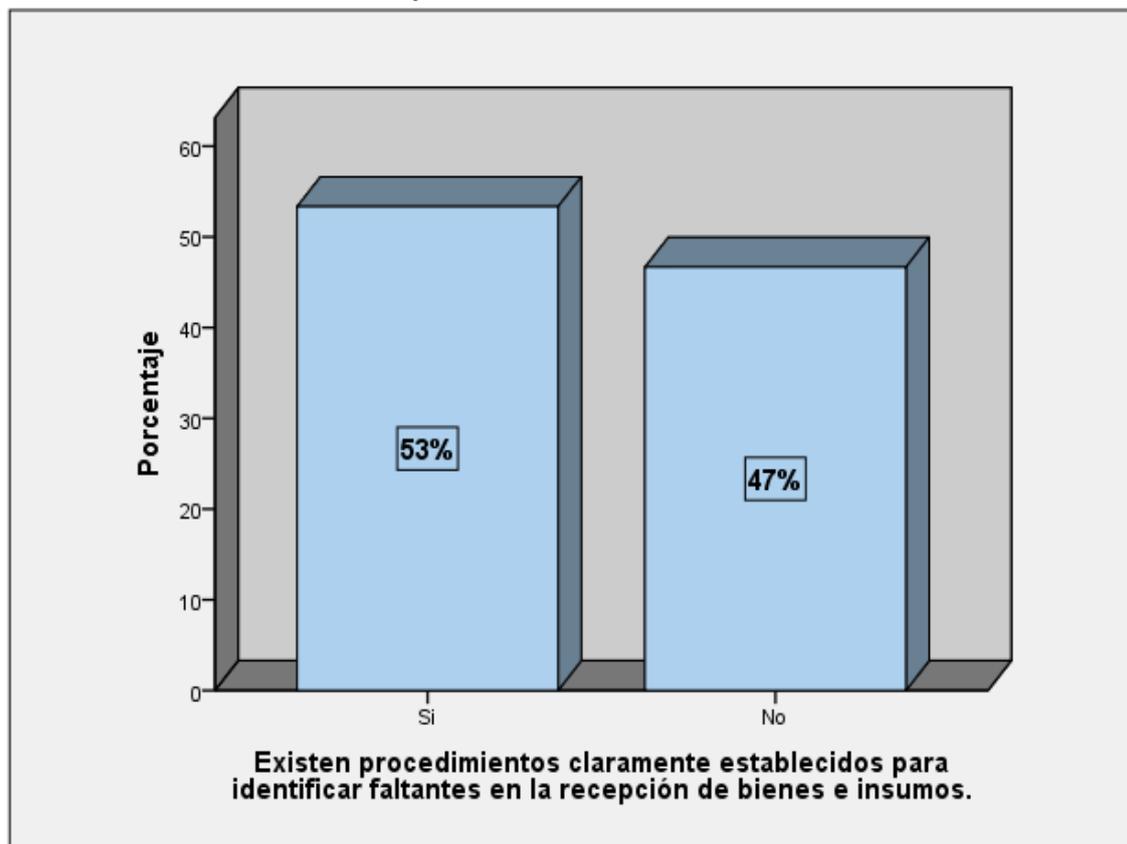
Tabla N°05

Distribución según los resultados:

Existen procedimientos claramente establecidos para identificar faltantes en la recepción de bienes e insumos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	8	53,3
	No	7	46,7
	Total	15	100,0

Existen procedimientos claramente establecidos para identificar faltantes en la recepción de bienes e insumos.



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la corporación Gastronómica del Norte, Julio 2016

Interpretación:

De acuerdo al resultado de las encuestas aplicadas, podemos observar que 08 trabajadores que representa un 53% de la muestra, indican que si existen procedimientos claramente establecidos para identificar faltantes en la recepción de los insumos y el 47% que representan 7 trabajadores mencionan que no existen procedimientos establecidos.

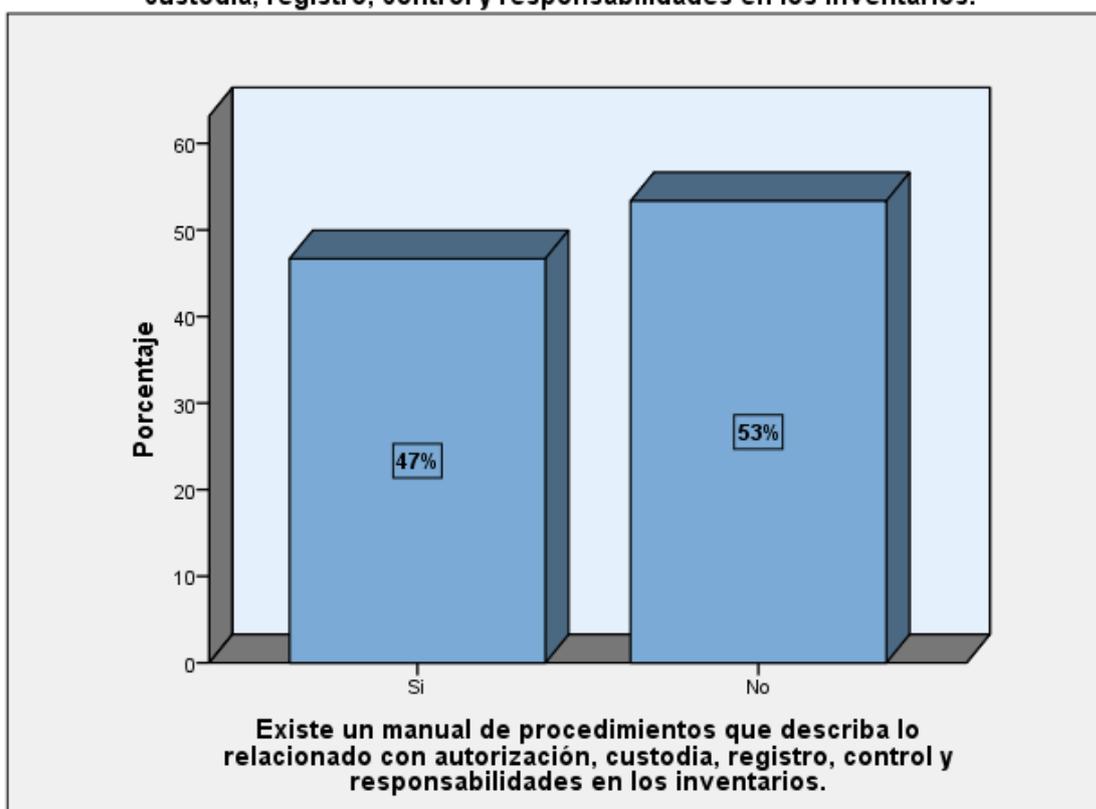
Tabla N°06

Distribución según los resultados:

Existe un manual de procedimientos que describa lo relacionado con autorización, custodia, registro, control y responsabilidades en los inventarios.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	7	46,7
	No	8	53,3
	Total	15	100,0

Existe un manual de procedimientos que describa lo relacionado con autorización, custodia, registro, control y responsabilidades en los inventarios.



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la corporación Gastronómica del Norte, Julio 2016

Interpretación:

De acuerdo al resultado de las encuestas aplicadas, se observar que 07 trabajadores que representa el 47% de la muestra, indican que si existe un manual de procedimientos sobre autorización, custodia, y control de inventarios, y 08 trabajadores que son el 53% de la muestra menciona que no existe dicho manual sobre estos procedimientos arriba descritos.

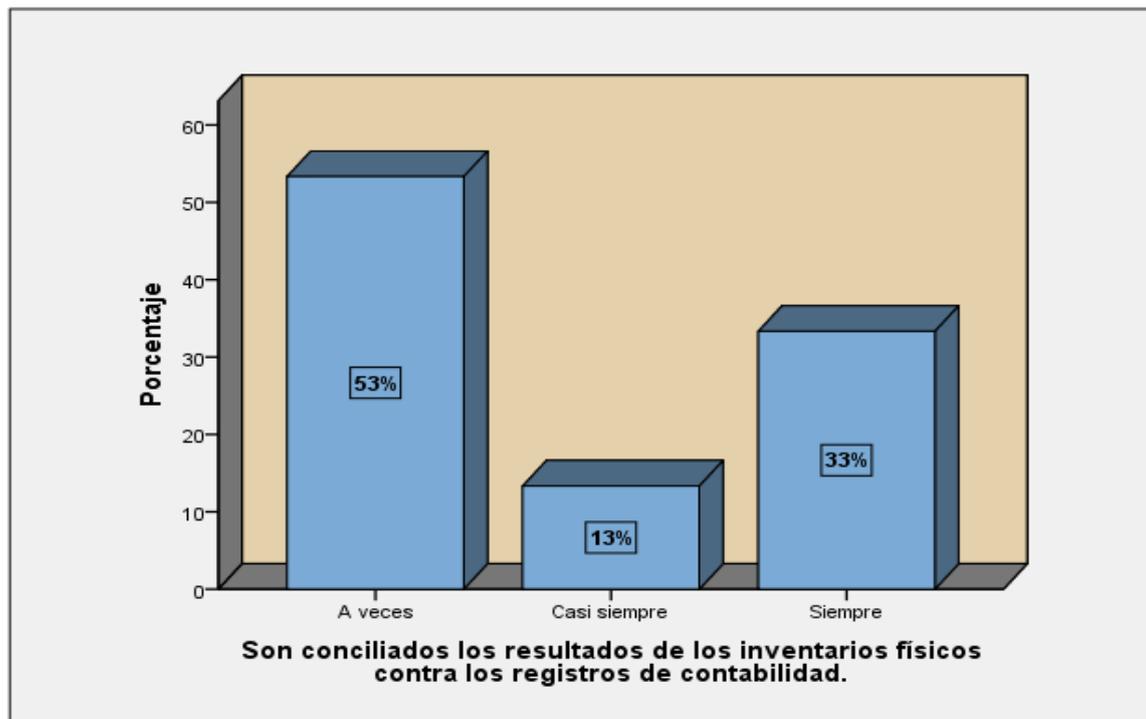
Tabla N°07

Distribución según los resultados:

Son conciliados los resultados de los inventarios físicos contra los registros de contabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	8	53,3
	Casi siempre	2	13,3
	Siempre	5	33,3
	Total	15	100,0

Son conciliados los resultados de los inventarios físicos contra los registros de contabilidad.



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la corporación Gastronómica del Norte, Julio 2016

Interpretación:

De acuerdo al resultado obtenido de las encuestas aplicadas, observamos que 08 trabajadores que representa el 53% de la muestra, consideran que a veces son conciliados los resultados de los inventarios físicos con registros de contabilidad, 02 trabajadores mencionan que casi siempre son conciliados y 05 trabajadores que representan el 33% de la muestra indican que siempre son conciliados los inventarios físicos con los registros contables.

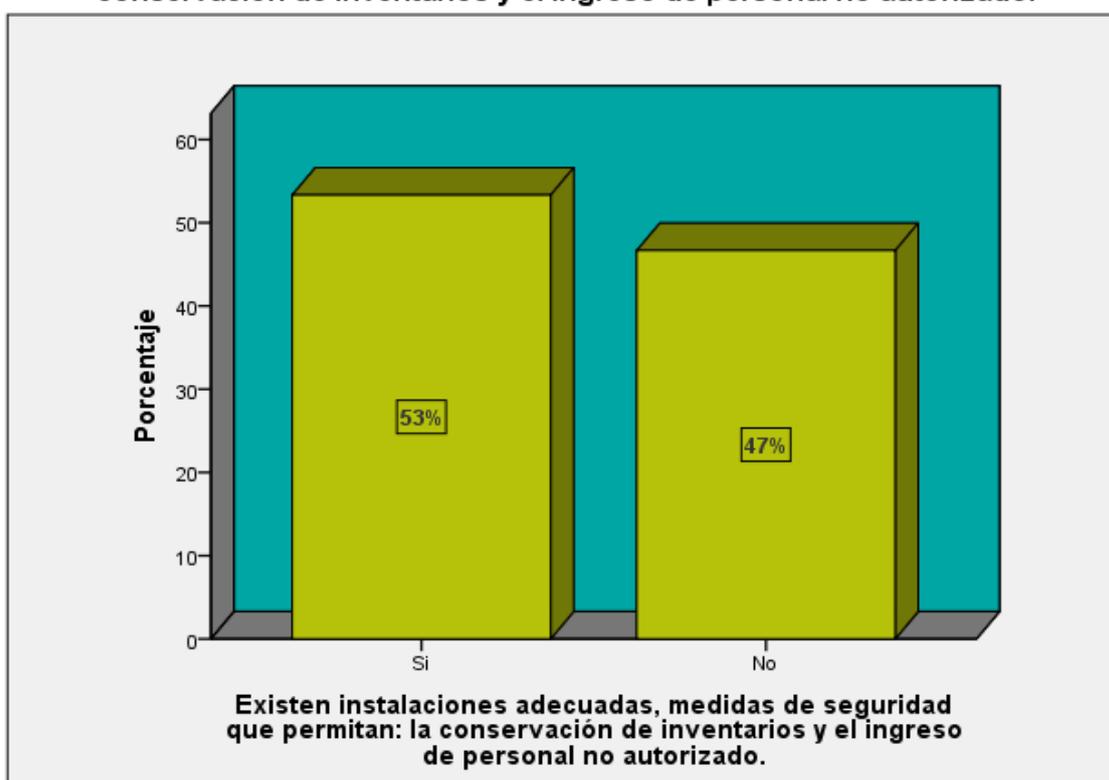
Tabla N°08

Distribución según los resultados:

Existen instalaciones adecuadas, medidas de seguridad que permitan: la conservación de inventarios y el ingreso de personal no autorizado.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	8	53,3
	No	7	46,7
Total		15	100,0

Existen instalaciones adecuadas, medidas de seguridad que permitan: la conservación de inventarios y el ingreso de personal no autorizado.



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la corporación Gastronómica del Norte, Julio 2016

Interpretación:

De acuerdo al resultado de las encuestas aplicadas, se observó que 08 trabajadores que representa el 53% de la muestra, responden que si existen instalaciones adecuadas para la conservación de inventarios y medidas de seguridad que permitan el ingreso del personal no autorizado, mientras que 07 trabajadores indican que no existen instalaciones adecuadas y las medidas necesarias.

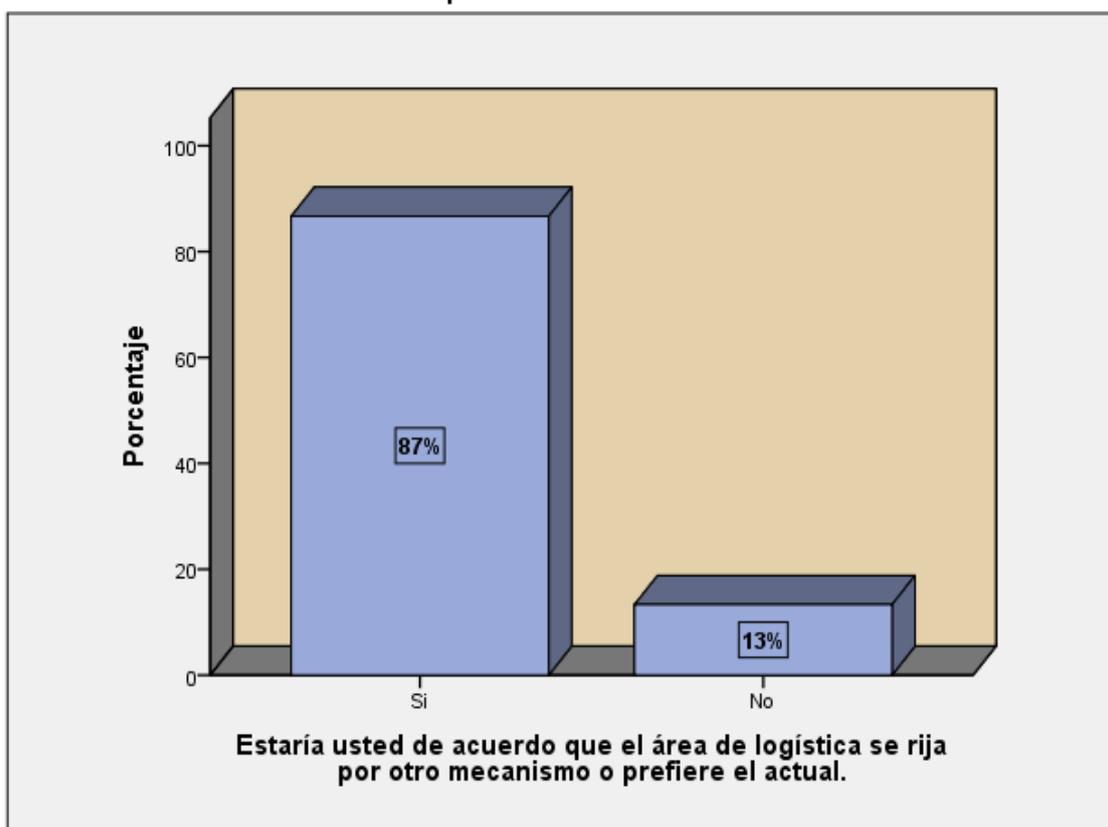
Tabla N°09

Distribución según los resultados:

Estaría usted de acuerdo que el área de logística se rija por otro mecanismo o prefiere el actual.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	13	86,7
	No	2	13,3
Total		15	100,0

Estaría usted de acuerdo que el área de logística se rija por otro mecanismo o prefiere el actual.



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la corporación Gastronómica del Norte, Julio 2016

Interpretación:

De acuerdo al resultado de las encuestas aplicadas, observamos que el 87% de la muestra, que representa a 13 trabajadores indican que si estarían de acuerdo que el área de Logística se rija por otro mecanismo y solo 02 trabajadores que representa el 13% prefieren el mecanismo actual.

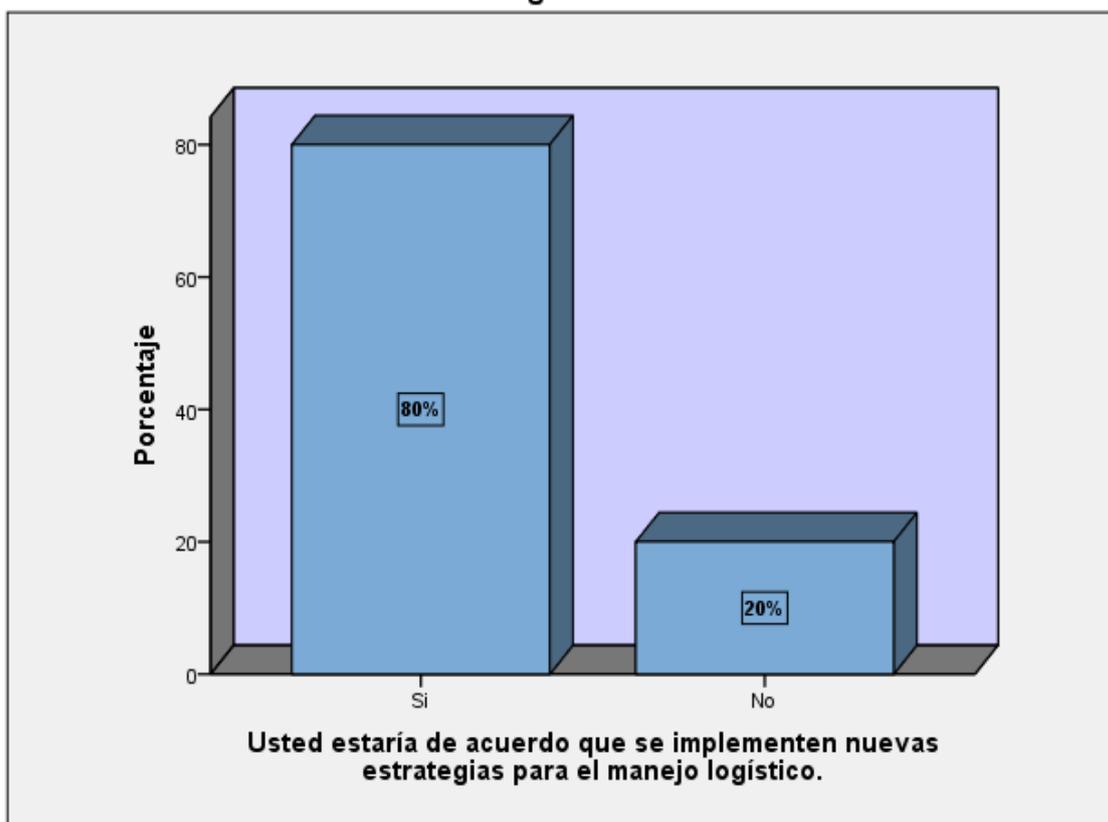
Tabla N°10

Distribución según los resultados:

Usted estaría de acuerdo que se implementen nuevas estrategias para el manejo logístico.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	12	80,0
	No	3	20,0
	Total	15	100,0

Usted estaría de acuerdo que se implementen nuevas estrategias para el manejo logístico.



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la corporación Gastronómica del Norte, Julio 2016

Interpretación:

De acuerdo al resultado de las encuestas aplicadas, se puede observar que 12 trabajadores, que representa un 80% de la muestra, si estarían de acuerdo que se implementen nuevas estrategias para el manejo logístico y solo el 20%

de la muestra que representan 03 trabajadores no estarían de acuerdo con que se implemente nuevas estrategias.

Interpretación de la Entrevista Aplicada al Jefe del Área de Logística

ENTREVISTA

Datos del Entrevistado:

Nivel de Estudios: Superior

Cargo: Jefe de Logística

1.- ¿Existen políticas establecidas para controlar el inventario?

Sí No

Comentario: Si hay una política pero no es usado como tal.

Interpretación: Nos indica que si cuentan con políticas establecidas para el control de sus inventarios pero no es usado como tal. Pues ello implica que haya deficiencias en lo referente al control de inventarios y también por el mismo hecho de que no hay un control interno.

2.- ¿Al momento de terminar con la recepción de las mercaderías; los responsables verifican las cantidades recibidas contra las Facturas?

Sí No

Comentario: Si, siempre verifican para que estén conforme.

3.- ¿Realizan inventarios físicos? ¿Cada que tiempo?

Sí No

Comentario: Si, lo realizan cada un año.

4.- ¿Se requiere alguna orden escrita y numerada para la salida de insumos del almacén?

Sí No

Comentario: No tiene, los pedidos se hacen por correo o verbalmente.

Interpretación: El área de almacén no cuenta con un documento que sustente la salida de los insumos, cuando hay pedidos lo hacen por correo o verbalmente como lo menciona. Por lo tanto se aplicaran métodos o documentos para un buen control de esta actividad.

5.- ¿Existe un registro de los insumos que son tomados para el consumo del personal de la empresa?

Sí No

Comentario: Al momento de hacer los inventarios se observa muchos faltantes en el almacén debido a que no cuenta con un registro.

Interpretación: Tampoco cuentan con documentos que acredite la salida de los insumos que son tomados para el consumo del personal de la empresa. Si bien es cierto toda operación tiene que ser registrado para tener una información confiable razonable.

6.- ¿Se exige que toda la mercadería que llega pase por un punto central de recepción?

Sí No

Comentario: Primero se recepciona en vigilancia o a veces directo en almacén

7.- ¿Existe control sobre la caducidad de los insumos?

Sí No

Comentario: Lo lleva un control en el cuaderno, pero no es de gran ayuda.

8.- ¿El almacenero está obligado a rendir informes sobre las mercaderías que registran poco movimiento o cuya existencia sea excesiva?

Sí No

Comentario: Si informan mensualmente.

9.- ¿El personal de la empresa recibe capacitaciones constantes?

Sí No

Comentario: Se capacitan una vez al año.

10.- ¿Cuenta el almacén con un sistema de información automatizada?

Sí No

Comentario: Si cuenta, pero no se utiliza constantemente.

Interpretación: El área de logística si cuenta con un sistema automatizado pero no es usado como tal, se puede decir capaz por carencia de personal capacitado.

11.- ¿se encuentra actualizada la información en el inventario del almacén?

Sí No

Comentario: Porque no se lleva un control adecuado.

12.- ¿Cuenta con un documento el área del almacén que acredite la devolución de un producto deteriorado o no solicitado al proveedor?

Sí No

Comentario:

Interpretación: También indica que no cuenta con documentos o registros para la devolución de los insumos dañados o no solicitados. Para este caso se tendrá que diseñar un documento que sustente la devolución por causas ya descritas porque mayormente la empresa adquiere productos perecibles y esto se necesita un mayor control.

4.2 Discusión de Resultados.

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,850	10

Después de aplicar los instrumentos y haber analizado los gráficos estadísticos, y por consiguiente para una mayor confiabilidad de los mismos, podemos apreciar en las tablas, que el resultado tiene un valor α de .850, lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos.

Después de haber analizado los resultados y las problemáticas que existe en el área de almacén de la Corporación Gastronómica del Norte SAC, nos encontramos con los siguientes resultados:

- a) Un porcentaje significativo de los encuestados indican que no tienen conocimiento si actualmente la empresa cuenta con un sistema de Control Logístico.

Según dicho por Alva & Reyes (2010) referenciado en la p. 18 afirmamos que contar con control logístico nos permite encaminar una gestión competitiva acorde con la visión de la empresa, teniendo como herramientas la catalogación, giros de compra, políticas, procedimientos

y el manual de funciones. Así como también permite establecer planes de acción a largo plazo logrando un abastecimiento equilibrado.

- b) La institución si cuenta con políticas establecidas para el control de sus inventarios pero no es usado como tal y tampoco se encuentra actualizada la información en el inventario del almacén debido a que no lleva un control adecuado y la falta de comunicación.

De acuerdo con los hallazgos, coincidimos con **Castro (2014)** citado en la p. 38 quien sostiene que, “Un sistema de control de inventario es el mecanismo (proceso) a través del cual una empresa lleva la administración eficiente del movimiento y almacenamiento de las mercancías y del flujo de información”; la cual contar con un sistema o política nos permitirá tener una información confiable en los registros y operaciones eficientes.

- c) El área de almacén no cuenta con un documento que sustente la salida de las mercaderías o insumos.

Lo dicho por Sandoval & Mongua citado en la p. 34, en efecto todo empieza de una necesidad dentro de la organización, que necesita, cuanto necesita y cuando se tendrá la necesidad. Con la emisión de requisición de insumos por las diferentes áreas se inicia el proceso de salida de los artículos.

Para este caso el Formato de Requerimiento Interno es utilizado por el almacén, para retirar los insumos que de acuerdo a la solicitud, elaborada y aprobada oportunamente, son requeridos para uso o consumo inmediato, por las diversas áreas. Este documento es de gran importancia debido a que la empresa se dedica a brindar servicios de formación gastronómica, por el que los insumos son tomados para la utilización en el momento de impartir conocimiento a los alumnos.

- d) Tampoco cuenta con documentos o registros para la devolución de los insumos dañados o no solicitados.

Lo dicho por el autor Cuarachi (2014) citado en la p. 68, como resultado afirmamos que la estimación de necesidades es un paso crucial dentro de las funciones que realiza la unidad de programación, porque de esto dependerá el abastecimiento correcto en las cantidades previstas, de acuerdo a las solicitudes de insumos en cuanto a calidad, peso exacto y buenas condiciones.

Por estas razones utilizar un formato o documento de devolución de insumos o mercaderías es un medio del cual se realiza la solicitud de que se realice la devolución, este escrito hace posible que en este caso una entidad solicita que le sean devueltos todas aquellos productos que hizo entrega, que por algún motivo no fueron aceptadas ni recibidas, ya sean porque se encontraban dañadas, no solicitados o porque el lugar de entrega no era el correo o cualquier otro motivo que certifique que es necesario realizar el pedido de devolución.

Por lo general esta petición se lleva a cabo inmediatamente después de que la mercadería ha sido rechazada o no recibida.

- e) La mitad de los encuestados indican que no existen instalaciones adecuadas, medidas de seguridad que permitan la conservación de inventarios.

Según Zapatero (2011) citado en la p. 68 explica que el almacén es un espacio físico ubicado dentro de la empresa, especialmente estructurado y planificado, para custodiar, proteger y controlar los bienes.

Sobre la base de las ideas expuestas decimos que las instalaciones adecuadas consisten en el mantenimiento de las mercaderías en perfectas condiciones según sea su naturaleza. Por ejemplo, cuando almacenemos productos congelados, el almacén dispondrá de cámaras de congelación hasta que nos realicen un pedido.

- f) Se podría decir que casi todo los encuestados están de acuerdo que el área de logística se rija por otro mecanismo o se implementen nuevas estrategias para el manejo logístico, así como muestra en los gráficos 9 y 10

Bajo estos hallazgos concordamos lo dicho por Velasco (2013) citado en la p. 69, la logística es la parte fundamental en una empresa que consiste en planificar el proceso de la cadena de suministros, lleva a cabo y controla el flujo y almacenamiento eficientes y efectivos de bienes y servicios, así como de la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo o salida, con el fin de satisfacer los requerimientos; en este caso de las áreas solicitantes.

Cabe considerar por otra parte dicho por Sandoval & Mongua (2010) citado en la p. 69, sobre el Ciclo Logístico, se puede afirmar que el ciclo o la gestión logística es un conjunto de acciones, procesos y se enfoca en la planificación, administración, ejecución y control de las mercaderías o insumos.

El ciclo logístico es el proceso mediante el cual se producen en forma ordenada la determinación de las necesidades, compuesto por periodos de revisión de stocks, tramitación de pedidos, gestión de compras, procesos de recepción, almacenamiento y control de calidad.

Entonces de esta manera, todas aquellas actividades que involucran el movimiento de materias primas, materiales y otros insumos forman parte de los ciclos logísticos.

CAPITULO V:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- 1) Se concluye después de haber aplicado el control interno en la Corporación Gastronómica del Norte, se vio necesario fortalecer el plan operativo continuo en el área de Logística debido a que el sistema de Control Logístico presenta deficiencias.
- 2) Se encontró deficiencias en el área de almacén debido a que no cuenta con documentos probatorios que justifiquen las salidas e ingresos de los insumos.
- 3) La Corporación Gastronómica del Norte no cuenta con un documento que acredite la devolución de los insumos no solicitado o deteriorado.
- 4) La mayoría de los trabajadores encuestados que laboran en la Corporación Gastronómica del Norte, están de acuerdo que se implementen nuevas estrategias o se rija por otro método, y muchos de los trabajadores que laboran en el área de logística, no son capacitados constantemente en su área de trabajo, teniendo un sistema no lo usan debido a la falta de actualización y capacitación.

5.2 RECOMENDACIONES:

Se recomienda establecer un plan operativo diseñado para el correcto ciclo logístico de la Corporación Gastronómica del Norte SAC, el cual se muestra en la figura N° 03 del Anexo.

Se sugiere que el área de almacén utilice los formatos propuestos en la figura N° 04 y N° 05 del anexo, ya que habrá un control preciso para poder entregar los insumos y suministros en el momento oportuno, brindando un buen servicio a las áreas solicitantes.

Se recomienda que el área de almacén utilice el formato diseñado en la figura N° 06 del anexo. Este formato de devolución de insumos es un documento por medio del cual se realiza la solicitud de que se realice la devolución de los insumos que por algún motivo no fueron aceptadas ni recibidas, ya sean porque se encontraban dañadas o no solicitados.

Se recomienda a la Corporación Gastronómica del Norte, utilizar el flujograma diseñado en la figura N° 07 del anexo, así como también poner en práctica el manual presentado en el anexo N° 08 del presente trabajo de investigación, para así mejorar sus actividades en el área de almacén y de esta manera optimizar la gestión logística teniendo personal capacitado constantemente.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aguirre, R. (2012). LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN MÉXICO. *El Buzón de Pacioli*, Número 76, 14.

Alva, C., & Reyes, C. (2010). *PROPUESTA DE MEJORA EN LA LOGISTICA DE ENTRADA EN UNA EMPRESA AGROEXPORTADORA*. Trujillo.

Amaro, A. (2013). Importancia de Control Interno en la Empresa. *SoyConta*.

Armenta, C. E. (Marzo de 2012). Control Interno Internacional. *Revista El Buzón de Pacioli*.

Caballero, J. J. (2011). Logística, la columna vertebral de la empresa Peruana. *Conexonesan*.

Campo Valera, A. (2013). *Técnicas de almacén*. España.

Carrasco, M., & Farro, C. (2014). *EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS VANINA E.I.R.L., PARA MEJORAR LA EFICIENCIA Y GESTIÓN, DURANTE EL PERÍODO 2012*. Chiclayo.

Castellanos, A. (2015). *Logística comercial internacional*. Bogota - Colombia.

Castro, J. (2014). Beneficios de un sistema de control de inventarios. *Blog Corponet*.

Fincowsky, F. (2012). La Logistica. *Industrial*, 1.

Gomez, J. (2011). *El control interno en los negocios*. Fondo de Cultura Económica, 1963.

Gomez, M. (2015). *Control Interno*. Sayelite.

Guarachi, A. M. (2014). *DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL PROCESO LOGÍSTICO EN EL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO DE ESSALUD – CHICLAYO*. Chiclayo.

Guevara, J. C., & Quiroz, R. Y. (2014). *APLICACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DEL ÁREA DE LOGÍSTICA EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA RIAL CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS SAC 2014*. Trujillo.

Guzman, S. M., & Tarillo, S. (2014). *APLICACION DE UN CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTION LOGISTICA*. Chiclayo.

Murillo, P. J., & Palacios, T. E. (2013). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA BOTICA FARMA*. Trujillo.

Perez, E. (05 de Mayo de 2016). Control Interno. *La Industria*, pág. 10.

Perez, F., & Rodriguez, M. (2011). *PROPUESTA DEL SISTEMA LOGÍSTICO DE DISTRIBUCIÓN PARA LAS REGIONALES CENTRO, SANTANDER Y EJE CAFETERO DE UNA EMPRESA DE CONSUMO MASIVO*. Santiago de Cali.

Reyes, E. (02 de 20 de 2010).

<http://comerciointernacional.com.mx/includes/comercio/240/Logistica%20internacional%20102002.pdf>. Obtenido de

<http://comerciointernacional.com.mx/includes/comercio/240/Logistica%20internacional%20102002.pdf>

Rojas, M., & Guisao, g. (2011). *Logística integral*. Bogotá.

Salazar, L. (2014). *EL CONTROL INTERNO*. Lima.

Sandoval, H., & Mongua, P. (2010). *PROPUESTA DE UN MODELO DE INVENTARIO PARA LA MEJORA DEL CICLO LOGÍSTICO*. Barcelona.

Segovia, J. M. (2011). *DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO*. ECUADOR.

Velasco, S. J. (2013). *Gestión de la logística en la empresa*. Madrid, España: Larouse: Ediciones Pirámide, 2013. ProQuest ebrary. Web. 16 July 2016.

Zapatero , A. I. (2011). *Manual Gestión de Almacén. Formación para el Empleo*. Madrid: Madrid, ES: Editorial CEP, S.L., 2011. ProQuest ebrary. Web. 23 July 2016.

Zarpan, D. (2013). *EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO PARA DETECTAR RIESGOS OPERATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA -2012*.

ANEXOS

ANEXO N° 01

Aplicación de encuesta para recoger la información referente al Control Interno con que cuenta la empresa.

1.- ¿Tiene conocimiento si actualmente la empresa cuenta con un sistema de Control Logístico?

Sí No

2.- ¿Cuenta el área de logística con criterios para el manejo de recepción, almacenamiento y distribución de los insumos?

Sí No

3.- ¿Cree que el mecanismo actual que emplea es de gran ayuda al área de logística?

Sí No

4.- ¿Considera que se desarrolla una buena comunicación entre la empresa, clientes y proveedores?

Sí No

5.- ¿Existen procedimientos claramente establecidos para identificar faltantes en la recepción de bienes e insumos?

Sí No

6.- ¿Existe un manual de procedimientos que describa lo relacionado con autorización, custodia, registro, control y responsabilidades en los inventarios?

Sí No

7.- ¿Son conciliados los resultados de los inventarios físicos contra los registros de contabilidad?

Sí No

8.- ¿Existen instalaciones adecuadas, medidas de seguridad que permitan: la conservación de inventarios y el ingreso de personal no autorizado?

Sí No

9.- ¿Estaría usted de acuerdo que el área de logística se rija por otro mecanismo o prefiere el actual?

Sí No

10.- ¿Usted estaría de acuerdo que se implementen nuevas estrategias para el manejo logístico?

Sí No

ANEXO N° 02
ENTREVISTA PARA EL AREA DE LOGISTICA

1.- ¿Existen políticas establecidas para controlar el inventario?

Sí No

Comentario.....

2.- ¿Al momento de terminar con la recepción de las mercaderías; los responsables verifican las cantidades recibidas contra las Facturas?

Sí No

Comentario.....

3.- ¿Realizan inventarios físicos? ¿Cada que tiempo?

Sí No

Comentario.....

4.- ¿Se requiere alguna orden escrita y numerada para la salida de insumos del almacén?

Sí No

Comentario.....

5.- ¿Existe un registro de los insumos que son tomados para el consumo del personal de la empresa?

Sí No

Comentario.....

6.- ¿Se exige que toda la mercadería que llega pase por un punto central de recepción?

Sí No

Comentario.....

7.- ¿Existe control sobre la caducidad de los insumos?

Sí No

Comentario.....

8.- ¿El almacenero está obligado a rendir informes sobre las mercaderías que registran poco movimiento o cuya existencia sea excesiva?

Sí No

Comentario.....

9.- ¿El personal de la empresa recibe capacitaciones constantes?

Sí No

Comentario.....

10.- ¿Cuenta el almacén con un sistema de información automatizada?

Sí No

Comentario.....

11.- ¿se encuentra actualizada la información en el inventario del almacén?

Sí No

Comentario.....

12.- ¿Cuenta con un documento el área del almacén que acredite la devolución de un producto deteriorado o no solicitado al proveedor?

Sí No

Comentario.....

ANEXO N° 03



Fuente: Elaboración Propia

ANEXO N° 04

ORDEN DE COMPRA		N°: 0001		
Proveedor _____				
Fecha de pedido: _____	Fecha de pago: _____			
Terminos de entrega: _____				
Sirvanse por este medio suministrarnos los siguientes artículos				
N°	ARTÍCULO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
COSTO TOTAL				
Elaborado Por: _____			Autorizado Por: _____	
			Recibido Por: _____	
Imprenta San Jose, Pedro Ruiz 1025 - Chiclayo. Tel. 074- 289736				

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO N° 05

FORMATO DE REQUERIMIENTO INTERNO			
FORMATO N° _____		REQUISICIÓN DE INSUMOS	
Nombre del solicitante	Fecha de la solicitud	Información solicitada	Fecha de atención a la solicitud

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO N° 06

DEVOLUCION DE MERCADERIA

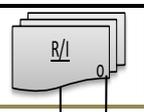
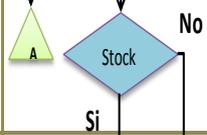
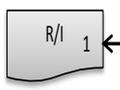
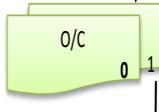
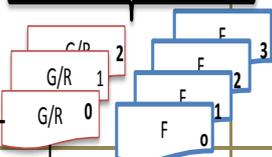
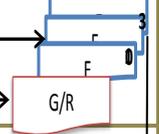
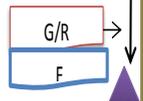
Empresa: _____ **Fecha:** _____
Persona de contacto: _____
Teléfono: _____

N° Factura	Fecha	Cantidad	Productos	Motivo

 Firma y Sello

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO N° 07

COLABORADOR/AREA/SECCION/DIV./DEPTO.						
N°	TRANSACCION	Area, Seccion Solicitante	Almacen	Proveedores	Area de Contabilidad	Control Interno
01	El area solicitante emite el Requerimiento Interno (RI) en original y 2 copias , solicitando insumos.					Cada solicitud de servicios, mercaderías, activos fijos, es requerida mediante la emisión del doct. Requerimiento Interno
02	EL area solicitante archiva la copia 3 y transfiere el documento al area de almacen - Original y 1ra copia					
03	El area de almacen verifica la existencia del stock de insumo solicitada y archiva el RI original					El area de almacen mantiene un archivo del Requerimiento Interno doct. Original
04	De existir Stock, el Almacen entrega al area solicitante el insumo requerida junto con la 1ra copia del requerimiento interno					
05	El area solicitante recibe y verifica el despacho con la 1ra copia del RI adjunta y la 2da copia archivada					El area solicitante deja evidencias de verificación de los productos recibidos del almacen en los RI
06	De no existir Stock el area de almacen emite la Orden de Compra en Original y la 1ra Copia					
07	Envia original de O/C al proveedor con el que trabaja y archiva la 1ra copia visada					El area de Almacen mantiene un archivo de las 1ra copias de las Ordenes de Compra visadas por el Proveedor
08	El proveedor atiende la Orden de Compra y despacha el pedido adjuntando la Factura en Original y 1ra copia y la Guia de Remision en Original y 1ra copia					
09	El area de Almacen verifica los bienes recepcionados contra la Orden de Compra y Guia de Remision, visa documentos y remite al area de Contabilidad.					El area de Almacen archiva copia visada de las Guia de Remision
10	El area de Contabilidad recepciona la G.R visada por Almacen, verifica contra la Factura de ser conforme contabiliza la provision					El area de Contabilidad mantiene un archivo de los Voucher por las compras adjuntando las G.R y Facturas del Prov

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO N° 08

MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO DEL JEFE DE ALMACEN O COORDINADOR DE OPERACIONES LOGISTICO

INTRODUCCION

Uno de los aspectos más importantes a considerar en una empresa es su inventario por lo cual, es necesario tener a una persona en almacén capacitada para la recepción, almacenamiento y distribución; siendo reconocida como una de las más importantes en su quehacer dado que es aquí donde se vela por la mantención de los productos que serán distribuidos o sacados a la venta en óptimas condiciones de calidad y cantidad.

JEFE DE ALMACEN O COORDINADOR DE OPERACIONES LOGISTICAS

El jefe de almacén debe tener control total de todas las actividades. Responsabilizarse del control de la calidad de los productos que se encuentran en la almacén; debe estar pendiente del trabajo del personal que se encuentra a su cargo: saber en cualquier momento las existencias en almacén de todos y cada uno de los artículos/productos a su cargo y en que sitio exacto dentro de la almacén se encuentra; debe velar de que el local cumpla y reúna las condiciones óptimas de almacenamiento. Debe llevar un control preciso de las entradas y salidas de los productos. De quien los recibe (proveedores) y a quien se los entrega (clientes) o área dentro la misma empresa; debe diligenciar los formatos de entradas y salidas del almacén. Verificar que estos documentos sean firmados por el responsable del recibo y/o despacho.

OBJETIVO

Este cargo está hecho para aquellas personas cuyas responsabilidades incluyen entre otras. Las actividades de operar almacenes de insumos mediante la compra, almacenamiento y control de insumos. Incorpora el conjunto de desempeños y productos del trabajo que debe poseer un almacenero. Asimismo estas personas deben cumplir con las funciones de

cotizar insumos, recepcionar, asegurar un stock permanente de productos. Despachar y mantener un claro registro de las existencias.

Es necesario asegurar que la carga almacenada permanezca en buen estado de conservación, manejar sustancias corrosivas, agentes limpiadores, equipos de protección personal. Repuestos, entre otros, además de clasificar los insumos de acuerdo con la normativa ambiental y de salud vigente, una fluida comunicación con las distintas áreas de la empresa, cumplir con las normas de higiene y seguridad, junto a una adecuada presentación personal.

- a) verificar la atención inmediata del personal a cargo y a los clientes.
- b) Reportar al Departamento de Logística cuando excedan o alcancen el tope máximo permitido de los casos de producto roto. Infestado o faltante.
- c) Distribuir adecuadamente el producto para lograr la eficiencia del espacio y hacer más ágil el despacho.
- d) Clasificar el producto almacenado en almacén por familias y por peso para lograr un inventario más eficiente y exacto.
- e) Realizar mensualmente inventario en almacenes externas.
- f) Velar por la rotación adecuada del producto en almacenes externas y toma de fechas de antigüedad.
- g) Resolver imprevistos en la atención al cliente (transportistas porteadores).
- h) Detector deficiencias encontradas en el empaque del producto importado recibido de origen, asignando personal Para su reparación y reportarlo al departamento de Logística el producto despegado de origen e informar el número de contenedor.

PERFIL

Perfil relevante para aquellas personas cuyas responsabilidades incluyen entre otras, las actividades de operar almacenes de insumos y mediante la compra, almacenamiento y control de insumos.

Incorpora el conjunto de desempeños y productos del trabajo que debe poseer un almacenero. Asimismo estas personas deben cumplir con las funciones

antes mencionadas, de cotizar insumos. Recepcionar asegurar un stock permanente de productos, despachar y mantener un claro registro de las existencias. Es necesario asegurar que la carga almacenada permanezca en buen estado de conservación, manejar sustancias corrosivas, agentes limpiadores, equipos de protección personal, entre otros, además de clasificar los insumos de acuerdo con la normativa ambiental y de salud vigente, una fluida comunicación con las distintas áreas de la empresa. Cumplir con las normas de higiene y seguridad, junto a una adecuada presentación personal.

Este perfil se incluye los conocimientos, habilidades y destrezas de Técnico de Nivel Superior en área de Administración. Contabilidad o Computación.

FUNCIONES DE UN ALMACENERO

- 5) Recibir para su cuidado y protección todos los insumos y suministros: materias primas, suministros para mantenimiento y para la oficina.
- 6) Proporcionar insumos y suministros, mediante solicitudes autorizadas, a las áreas que los requieran.
- 7) Mantener el almacén limpio y en orden, teniendo un lugar para cada cosa y manteniendo cada cosa en su lugar, es decir, en los lugares destinados según los sistemas aprobados para clasificación y localización.
- 8) Custodiar fielmente todo lo que se le ha dado a guardar, tanto su cantidad como su buen estado.
- 9) Realizar los movimientos de recibo, almacenamiento y despacho con el mínimo de tiempo y costo posible.
- 10) Llevar registros al día de sus existencias.

CONCLUSION

Por último y ya para terminar, es importante destacar sin lugar a dudas la importancia de la creación del presente manual; ya que en el desarrollo de este mismo tuve la oportunidad de desmenuzar con mucha cautela el trabajo a desempeñar por un jefe de almacén.