



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Evaluación por informe COSO del Área de Logística y su incidencia en la rentabilidad, empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC, Tarapoto 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTOR:

César Augusto Miguel, Pérez Del Águila (ORCID: 0000-0002-6468-0389)

ASESOR:

Mg. C.P.C.C. César Alfonso Díaz Espinoza (ORCID: 0000-0003-4490-9403)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor. A mis padres, Marujita y Miguel por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor. A mis hermanos Miguel, Pilar y Araida por apoyarme en todo momento, por su apoyo incondicional, a mis tíos y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesis. A mi esposa, Mayka Isabel Bartra García, por su apoyo y dedicación en los que hacer de la vida cotidiana, por su amor y su confianza. A mi maestro, Mg. CPCC César Alfonso Diez Espinoza, por su apoyo y motivación para la culminación de mis estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis. A todos los docentes de mi querida universidad, por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

Cesar Pérez

Agradecimiento

A Dios, por conducirme por el buen camino y guiar mis pasos. A mis padres y a toda mi familia por su comprensión, apoyo moral y económico en todo momento de mi vida estudiantil. Al Gerente General de la empresa SERVICIOS TURISTICOS CARAVANA TROPICAL SAC. Arq. JUAN MANUEL LINARES BENSIMON, por otorgarme la oportunidad de fortalecerme profesionalmente con mi integración a la entidad el cual dirige, así mismo a los demás colaboradores que laboran en la entidad por brindarme su aceptación y cálida bienvenida. A mi profesor Mg. CPCC. César Alfonzo Diez Espinoza, por su orientación y Comprensión durante el desarrollo del presente informe de investigación.

Autor

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. MÉTODOLÓGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra, muestreo.....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimiento	27
3.6. Métodos de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	72
VI. CONCLUSIONES	75
VII. RECOMENDACIONES.....	78
REFERENCIAS.....	80
ANEXOS	86

Índice de tablas

Tabla 1. Logística de adquisiciones	36
Tabla 2. Deficiencias en adquisición en mal estado	39
Tabla 3. Deficiencias determinadas por inapropiada recepción de bienes	40
Tabla 4. Diferencia por precio de mercado	41
Tabla 5. Productos no vendidos durante un periodo de 2hrs al día	42
Tabla 6. Indicador de logística de adquisición	43
Tabla 7. Logística de recepción almacenamiento	45
Tabla 8. Deficiencias de productos perecibles en almacenaje por ambientes y equipos inadecuados.....	47
Tabla 9. Deficiencias por métodos inadecuados de almacenaje	48
Tabla 10. Diferencia de costo de venta.....	49
Tabla 11. Indicador de inventario y almacenamiento.....	50
Tabla 12. Almacenamiento	51
Tabla 13. Logística de abastecimiento a producción	52
Tabla 14. Logística de abastecimiento.....	54
Tabla 15. Logística de producción	56
Tabla 16. Deficiencias en elaboración de pollos a la brasa en cuanto a desperdicios	57
Tabla 17. Costo total.....	58
Tabla 18. Costo unitario.....	59
Tabla 19. Consumo de los insumos y mano de obra en 18 ´polos	60
Tabla 20. Logística de distribución.....	62
Tabla 21. Nivel de ventas mensuales	63
Tabla 22. Logística de distribución.....	64
Tabla 23. Financieros	65
Tabla 24. Resultados de análisis comparativo.....	66
Tabla 25. Ratios de rentabilidad	68
Tabla 26. Margen neto de utilidad.....	69
Tabla 27. Incidencia de la rentabilidad entre las actividades del control interno por informe coso del área logística	71

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Margen de utilidad bruta.....	69
Figura 2. Margen neto de utilidad.....	70

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Evaluar por informe COSO del Área de Logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa “Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC. La metodología fue de tipo aplicada, diseño no experimental, nivel descriptivo. La población integró 80 colaboradores y una muestra de 04 trabajadores, contando con una guía de entrevista, observación y análisis documental. Los resultados demuestran que, las actividades del área logística de la empresa se manejan empíricamente. Concluyendo que tal aseveración se fundamenta en el hecho de haberse evidenciado que, utilizando la metodología del Informe COSO y aplicando los componentes ambiente de control, valoración de riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitoreo, permitió detectar deficiencias en los procesos logísticos ocasionados por el inapropiado manejo de los stocks de almacén, originando mermas, desmedros y sustracciones de bienes con una pérdida de S/.12,740.83; es así donde la gestión logística incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa, pues aquí se hace referencia que si la organización hubiera tomado las medidas necesarias en la parte operativa la utilidad sería un porcentaje mayor a lo obtenido; utilidad bruta 16.74% (calculado); 17.71% (esperado); utilidad neta: 7.48% (calculado); 8.56% (esperado).

Palabras claves: control, logística, informe COSO, rentabilidad.

Abstract

The general objective of this research was: To evaluate the COSO report of the Logistics Area and its impact on the profitability of the company "Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC. The methodology was applied, non-experimental design, descriptive level. The population was made up of 80 collaborators and a sample of 04 workers, with an interview, observation and documentary analysis guide. The results show that the activities of the logistics area of the company are managed empirically. Concluding that such assertion is based on the fact that, using the COSO Report methodology and applying the components of the control environment, risk assessment, control activities, information and communication and monitoring, it detects deficiencies in the logistics processes caused by the Inappropriate management of warehouse stocks, causing losses, losses and theft of goods with a loss of S / .12,740.83; This is where logistics management has a significant impact on the profitability of the company, as it is here referred to that if the organization had taken the necessary measures in the operational part, the profit would be a higher percentage than what was obtained; gross profit 16.74% (calculated); 17.71% (expected); net profit: 7.48% (calculated); 8.56% (expected).

Keywords: control, logistics, COSO report, profitability.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, toda organización cualquiera que sea su actividad económica se ha visto en la necesidad de adaptarse ante cualquier circunstancia que se presente ya sea en el tiempo de éxito o de rechazo del mercado. Pues, uno de los temas que es muy tratado dentro de este campo se alinea en la gestión de recursos que tienen la propiedad de convertirse en dinero a corto plazo como son las mercaderías; por lo mismo que se requiere tener un amplio conocimiento dentro del área logística para asumir este tipo de responsabilidad que determina a corto y plazo la rentabilidad de la institución; el cual se identifica en la generación de utilidades al cierre de cada campaña de trabajo; es aquí donde da a conocer que las empresas son el resultado de la evolución económica que se desarrollan dentro de una localidad siempre y cuando se optimicen los procesos de control, verificación e informes, de los cuales representan y viene siendo indicadores de suma importancia para la toma de decisiones que se orientan de forma básica a la inversión y el logro de nuevas metas y objetivos; además de favorecer directamente a la empresa y sobre todo a mejorar las funciones que se desarrollan de manera interna (Manzo & Cardona, 2017, p. 28)

Por otra parte, según el informe presentado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), refiere que las pymes representan el 95% de las empresas; no obstante, durante los últimos cinco años vienen registrando un nivel bajo en cuanto ingresos (ventas); que se asume a las malas prácticas en la gestión de sus inventarios, falta de control y al incorrecto uso de las herramientas que por naturaleza ayudan a generar mayor rentabilidad y dar valor a cada organización. Por otra parte, indican que el proceso de almacenamiento se asocia de manera directa con el manejo de las mercaderías por lo que es necesario tener dominio de algunos aspectos para mantener un correcto flujo, detección y distribución de la misma. En muchas de estas organizaciones, tienen a considerar algunas características para el manejo de sus activos realizables indicado en premisa a su clasificación, el cual tiene el interés de ordenar los productos por familias; localización, que responde a la disponibilidad de las mercaderías en la tienda y último aspecto la actualización de stock que se genera en la necesidad

que su requerimiento al no tenerlo dentro del almacén respectivo (Valero, 2019, p. 1).

A nivel nacional, de acuerdo al informe indicado por Ofisis, indica que cada 5 empresas en el Perú dependiendo del sector económico que se encuentre vienen haciendo uso de medios tecnológicos para el manejo de sus recursos como es el caso de los inventarios; sin embargo, el seguimiento que se asignan no es de totalmente eficiente el cual ha determinado el alto nivel de disfuncionalidad en el orden de los almacenes y sobre todo en el control de los ingresos y salidas de las mercaderías incurriendo a numerosos pérdidas repercutiendo así en la rentabilidad de cada uno, pues a pesar de reconocer este escenarios no toman las medidas necesarias para reducir el riesgo que se generan. De esta manera, refiere que gestionar los inventarios permite trabajar de forma integrada brindando información financiera confiable que se servirá de manera exclusiva para la toma de decisiones., es por este motivo que los gerentes deben apostar a nuevas estrategias que sumen el rendimiento de la organización que a largo plazo traerá un efecto positivo ampliando el mercado en la cual se desarrollan e invirtiendo en otros activos (Lira, 2019, p. 1).

Ubicándonos en el Departamento de San Martín, encontramos a la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC dedicada al rubro de venta de pollos a la brasa y comidas típica propias de la región, con domicilio fiscal dentro de la ciudad de Tarapoto, y en el distrito de Morales. Asimismo, la empresa se constituyó el 12 de setiembre de 1994, marcando así el espíritu decisivo y luchador del gerente propietario Arq. Juan Manuel Linares Bensimón; contando con 40 colaboradores, pues el ingreso promedio obtenido por ventas durante el año 2019 fue de 300 mil Nuevo Soles mensuales, hecho que lo ha sido catalogado por la Administración Tributaria como uno de los principales contribuyentes en la ciudad de Tarapoto en el rubro de pollos a la brasa. De esta manera, de la información recopilada se observó que la empresa no es ajena a la presencia de deficiencias del control interno que viene siendo implementado en el área de logística, el cual corresponde a las materias primas y los suministros que son complementarios al consumo del plato de pollo a la brasa tales como:

pollo, papas, cremas, verduras, arroz, servilletas, entre otros no son controlados apropiadamente, repercutiendo en pérdidas irre recuperables sin que se adopten medidas para la subsanación, y que ascienden aproximadamente 7.35% de las compras realizadas, es decir en un importe aproximado de S/.13,126.51 mensuales, toda vez que en diversas oportunidades las adquisiciones no se controlan en peso y cantidad, conforme se detalla en las facturas emitidas por los proveedores, así como en calidad en que son adquiridos causando desmedros con las materias primas defectuosas, otro problema que se identifica dentro de la empresa también está relacionada con el control que se aplica para el almacenamiento de las adquisiciones, por cuanto se registran en forma empírica utilizando para ello cuadernos cuyo contenido no resulta fiable por las inconsistencias de la información que reporta.

Del mismo modo, las mermas por disminución de peso del pollo y el desmedro que se suscita con las papas cuando son refrigeradas, se controlan en forma empírica obviándose registros contables, consecuentemente no son reflejados en los estados financieros, con la agravante que ello llega a superar en aproximadamente el 5% del valor total de las materias primas adquiridas durante el día, asimismo, se observó que el ambiente físico asignado al almacén es inapropiado, los equipos que son utilizados para los procesos de almacenamiento de los recursos, entre tanto a materias primas y suministros vienen siendo no adecuados, lo que origina muchas veces mermas y por consiguiente conlleva que los alimentos perecibles mantenga en estado de conservación inadecuado acarreando pérdida de calidad, con las implicancias que trae consigo al no reflejarse en los registros contables, afectando la rentabilidad de la empresa. Además, cabe señalar, que la problemática descrita, se suscita porque no se ha implementado estrategias sobre el proceso de adquisiciones, transporte y almacenaje de las materias primas e insumos; pues algunos de sus proveedores no cuentan con unidades de transportes adecuadas para el traslado de los bienes.

Asimismo, la realidad en la que se encuentra la empresa, respecto a la forma de controlar el área de logística, representa una gran debilidad. En un contexto

competitivo en el cual nos encontramos y es necesaria la cuantificación y control de logística con una considerable exactitud y utilizar sus recursos con racionalidad. Pues a partir de ello, desde esa perspectiva, el presente trabajo dará un nuevo enfoque a la empresa, pues al contar con acciones de control en el Área de Logística, la empresa coadyuvará al logro de sus objetivos y metas trazados, lo que permitirá salvaguardar activos, mejorar la producción, maximizar la rentabilidad y mejorar la gestión de toma de decisiones, teniendo en consideración la metodología del Informe COSO conforme lo plantea el autor Santillana. Es por este motivo, que el propósito de la investigación consiste en brindar una información, que podrá ser utilizado por la gerencia para adoptar medidas de solución a los problemas antes descrito, para ello se evaluará y analizará el proceso de gestión logística, que permita elaborar una descripción de las deficiencias orientada a maximizar el análisis de control de las operaciones que en forma habitual desarrolla la precitada unidad orgánica.

En base a la realidad problemática descrita se formuló el problema general. ¿Cómo es la evaluación por informe COSO del área de Logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC en el distrito de Tarapoto en el año 2019?; seguidamente de haber presentado el problema general se procede los problemas específicos mencionado los siguientes: ¿Cuáles son las acciones de control implementadas en el área de logística utilizando los 5 componentes del informe COSO?; ¿Cuáles son las deficiencias, causas y efectos que se ocasiona en el área de logística las acciones de control adoptadas en la empresa?; ¿Cómo es el análisis de la rentabilidad de la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC en el distrito de Tarapoto, 2019?; y ¿Cuál es la incidencia del control interno por informe COSO del de logística y en la rentabilidad de la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC. del distrito de Tarapoto.?

De esta forma, el trabajo de investigación se justifica: destacando la función **conveniencia**. Debido a que los resultados que se lleguen a obtener ayudaron a cumplir con los objetivos que se planearon y; a partir de ello establecer conclusiones respectivas para mejorar la situación actual que registran la

empresa en estudio. **Relevancia social.** Motivo por el cual contribuyo a mejorar la gestión de la empresa en estudio y otras que desarrollan actividades similares, siendo un beneficio directo para reducir los riesgos en la parte operativa y aumentar el rendimiento económico. **Valor teórico.** Radica por el mismo hecho de que permitirá generar conocimiento de las variables de estudio y para dar sustento se tomó en cuenta el aporte teórico de Santillana (2015) para la primera variable haciendo uso del método COSO para evaluar el área logística y la rentabilidad a Daza (2016). **Implicancia práctica.** se debe a que la información de las acciones de control interno en el área de logística y el análisis que se realice a la rentabilidad constituirá un aporte significativo, y tendrá a mejorar el rendimiento y sobre todo tomar de decisiones correcta mediante la información resultante de la investigación interna de la empresa. Asimismo, permitirá obtener data razonable, veraz y oportuna para la prevención de malos manejos en cuanto a los costos y gastos en la cual incurre la empresa para su funcionamiento. **Utilidad metodológica.** Motivo por el cual se hizo uso de técnicas e instrumento de recolección de datos y será un aporte significativo al campo de la investigación con la intención de identificar las deficiencias internas y tomar las medidas necesarias del caso.

De esta manera se planteó como objetivo general: El control interno por informe COSO del área de logística y establecer su incidencia en la rentabilidad de la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC en el distrito de Tarapoto, 2019. Asimismo, en los específicos se pretendió: Conocer y describir las acciones de control implementadas en el área de logística utilizando los 5 componentes del informe COSO en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC. del distrito de Tarapoto. Identificar las Deficiencias, causas y efectos en el área de logística las acciones de control adoptadas en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC. del distrito de Tarapoto. Analizar la rentabilidad de la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC. del distrito de Tarapoto; y Determinar la incidencia del control interno por informe COSO del área de logística y la rentabilidad de la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC. del distrito de Tarapoto. Del proyecto se planteó la siguiente hipótesis: **H_i** El control interno por informe COSO del área de logística incide significativamente

en la rentabilidad de la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC en el distrito de Tarapoto, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Después de haber culminado con la descripción de la realidad problemática, se procede a la presentación de los trabajos previos iniciando por el nivel internacional con: Ristovska, N., Kozuharov, S., y Petkovski, V. (2017) El impacto de las prácticas de gestión logística en la empresa Actuación (Artículo científico) Universidad de Turismo y Gestión de Skopje, Macedonia. El enfoque que registro fue cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, la población y muestra estuvo básicamente constituida por 80 empresas, la técnica e instrumento de recojo de datos fueron la observación directa (ficha de observación). Los resultados refieren que la gestión de los inventarios determina un manejo regular en lo que refiere a recepción, almacenamiento y distribución; sin embargo, lograron evidenciar que las empresas no suelen reducir sus costos generales influyendo en el costo y beneficio, por lo hacen énfasis que se deben mejorar algunos procesos con la intención de mejorar el rendimiento económico. Concluye que, mientras mayor control se asignen a las actividades del área logística cada empresa tendrá ganancias (utilidad) muy satisfactorias al cierre de caja campaña de trabajo.

Golás, Z. (2020) El efecto de la gestión de inventario en la rentabilidad: evidencia de la industria alimentaria polaca: estudio de caso (Artículo científico) Universidad de Poznan de Ciencias de la Vida, Polonia. El enfoque que responde fue al cuantitativo y diseño no experimental de corte longitudinal. La población y muestra refiere a un análisis de 12 años. La técnica de recojo de datos fue el análisis documental (guias) y observación directa (ficha). Los resultados refieren que la rotación de los inventarios son mínimas debido a que no existe disponibilidad inmediata para la venta, además esto compromete a la deficiente codificación que se asigna a cada producto, lo que queda demostrado que la gestión de los inventarios inciden de manera significativa en la rentabilidad de la industria en estudio. Concluye que el rentabilidad sobre los activo es la que más guarda relación con el manejo de los activos realizables pues esto se contrasta a los indicadores financieros obtenidos reflejando un tendencia bajista del año 2005 al 2017.

Mohammed, A. y Mohamed, A. (2017) El impacto de la gestión de la cadena de suministro en el rendimiento financiero y Contabilidad de responsabilidad: caso agro negocios de Egipto (Artículo científico) Universidad de Menoufia, Egipto. El presente estudio correspondió a un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental. La población y muestra estuvo constituida por todos los trabajadores de la empresa. Con respecto a la técnica e instrumento de recojo de datos fue la encuesta (cuestionario). Los resultados demostraron que la primera variable gestión de cadena de suministro guardar una relación significativa con la rentabilidad de la empresa, indicando que mientras más eficiencia se muestre en los procesos de gestión se podrá a partir de ello disminuir los riesgos que se ven reflejado en pérdidas, permitiendo a la empresa a tomar mejores decisiones tanto en la inversión y la realización de presupuestos del cultivo siendo esta la actividad económica. Concluye que, la cadena de suministro registra varias deficiencias internas las cuales afectan en la generación de utilidades.

En cuanto a los trabajos previos a nivel nacional fueron; Torres, N., y Calsina, W. (2020) Modelo de gestión de la cartera de suministro y la rentabilidad de los principales laboratorios farmacéuticos del Perú (Artículo científico) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. El presente estudio se desprende a nivel descriptivo propositivo, diseño no experimental de corte longitudinal. La población y muestra estuvo conformado por 20 empresas. La técnica de recojo de datos fue la observación directa y como instrumento ficha de observación. Los resultados refirieron que el treinta por ciento de los laboratorios determinan un bajo control de sus productos, donde el gran número de sus medicamentos llegan a vencerse debido a que el responsable de área no lleva el debido monitoreo además de no presentar además un sistema integral. Por otra parte, el área de almacenamiento no registran las condiciones necesarias siendo este también un indicador para que la rentabilidad al cierre de cada campaña de trabajo no sea el esperado. Concluye que, el modelo de gestión de suministro permite a cada uno de las empresas a mejorar sus resultados económicos.

Angulo, R. (2018) Control interno y gestión de inventarios de la empresa Constructora Peter Contratistas SRLtda. (Artículo científico) Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huanuco, Perú. La presente responde a un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, tipo aplicado de temporalidad transversal. En cuanto a la población y muestra se vio conformada por 18 colaboradores, la técnica a utilizar fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Con respecto a los resultados determinaron que, el 88.9% de la unidad de estudio refiere que si se viene cumplimiento con las de actividades de gestión, y la diferencia porcentual indica que no. Por otra parte, el control interno es percibido de manera deficiente debido a que no existe un monitoreo frecuente de los inventarios que se encuentran en mayor riesgo incurriendo a que se genere pérdidas significativas. Concluye que, el control interno se relaciona de manera significativa con la gestión de inventarios, el cual se comprobó a partir de la aplicación de la prueba no paramétrica Pearson donde el sig. Bilateral obtenido fue 0.000 menor al margen de error aceptado la hipótesis de estudio

Fernández, J. (2017). Aplicación del informe COSO II en el área de logística y su influencia en la rentabilidad de la empresa Arquiingeniería SAC contratistas generales, en el distrito de Trujillo, periodo 2016. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. El enfoque fue cuantitativo, nivel descriptivo, la población y muestra se vio conformado por 2 trabajadores y las técnicas de recojo de datos fueron análisis documental, observación. Se logró concluir que: mediante los resultados de la aplicación del informe COSO II, se llega a conocer la determinada incidencia tanto favorable en la gestión dentro del área de logística, dándose a conocer que la empresa posee una rentabilidad estable, está comparando y analizando los movimientos del Estado financiero con periodo del 2016, obteniendo mejores beneficios ante los demás, garantizando optimizar el uso neto de los recursos en un 3.20% siendo totalmente ventajoso para la organización, además esto refiere que mientras más eficiencia se muestre en el control de los recursos a corto plazo la rentabilidad se va a ver reflejado con un elevado rendimiento.

Para culminar, se presentan los trabajos previos a nivel local; Guevara, D., y García, K. (2018) Gestión de almacén y su efecto en la rentabilidad de la empresa Molino León Rojo E.I.R.L., Morales 2018. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Morales, Perú. El tipo de estudio fue aplicada, no experimental. La población y muestra se vio integrado por dos colaboradores, la técnica de recojo de datos fue la entrevista, observación y análisis documental. Los resultados demostraron que la gestión no es la correcta, el mismo que traído consigo que se registre un nivel de pérdidas significativas que asciende a S/ 124,951.20; el cual se acontece de manera práctica por el limitado control en la recepción de las mercaderías y a la hora de almacenarlos; además el cumplimiento de actividades es totalmente baja originado por el responsable de área. Concluye que, existe una relación directa entre la primera y segunda variable, esto quiere dar a entender que mientras más eficiencia muestra la gestión de inventario el rendimiento económico será el esperado, de lo contrario terminará siendo el más bajo.

Vásquez, C., Luna, J., y García, K. (2018) Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Comercial Nebula de Tarapoto (Tesis de pregrado), Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. El estudio corresponde al tipo aplicado, la población estuvo integrado por seis trabajadores, el instrumento de recojo de datos fueron la entrevista, observación y análisis documental. Los resultados determinaron una pérdida de S/ 45,079.19; el cual se vio causado por el bajo control que se asignan a los inventarios, aquí es donde el responsable de área no hacía las comparaciones de la cantidad que se solicitaba a los proveedores incurriendo a faltantes, además no se asignaba el mantenimiento de las mercaderías generando el deterioro hasta convertirse en una pérdida definitiva generando un problema económico para la empresa. Por otra parte, la rentabilidad presentó indicadores muy bajos después de realizar el análisis de variación entre los 2 años de estudio. Concluye que, el control interno incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa, esto responde a que la organización podía haber obtenido un mayor rendimiento si no hubiera registrado estas deficiencias.

Picón, J. y Martínez, A. (2016) Control de existencias y la situación económica y financiera de la Empresa Comercial Ferretera S.A.C. Tarapoto, año 2016 (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Respondió a un estudio de tipo aplicado, nivel descriptivo y no experimental de temporalidad transversal. La población y muestras estuvo conformado por cinco colaboradores, las técnicas de recojo de información fueron observación, entrevista y análisis documental. Los resultados demostraron que, existen procesos que no vienen siendo desarrollados de la manera correcta generando para la empresa una deficiencia trayendo como producto una pérdida de S/ 194,160.00, además, el cumplimiento de actividades incurrió solo al 33% y la diferencia no se viene efectuando, viéndose reflejado por las decisiones que toman los trabajadores del área, que en algunas oportunidades brindan prioridad a otras actividades operativas ajenas a la actividad económica. Concluyeron que, es conveniente tomar medidas para poder reducir el incumplimiento de las actividades motivo por el cual se determina que esto incide de manera significativa en la rentabilidad de la organización.

A continuación, hare mención de las teorías que se tendrán en cuenta para la aplicación en el desarrollo del tema a tratar, pero primero daré a conocer las teorías bases que direccionan a la variable actividades de control por informe COSO, donde seguidamente se conceptualizará el termino logística, la cual, es entendida. De acuerdo a Santillana (2015) indica que el método coso; su aprobación se origina de acuerdo a la gestión que pueda formar parte y tiene además como principal propósito el resguardar los intereses de la organización; el cual se ve reflejado básicamente en el cumplimiento de objetivos y metas, asimismo tiene la propiedad de brindar información confiable de todas las operaciones internas tomando como sustento hechos. Por otra parte, el control es también identificado como una de las principales fases que integran las actividades de cada empresa siendo asumido por un responsable de área, sin embargo, para que ello sea ejecutado de manera eficiente no existe la necesidad de seguir una serie de pasos motivo por el cual algunas instituciones según sus políticas internas no lo exigen de esa forma. Para finalizar, la presente deberá ajustarse a la estructura que dispone organización que lo pretende tomar en

cuenta, pues adicional a ello tendrá que adjudicarse a un proceso que determine flexibilidad para que su implementación se pueda desarrollar de la mejor manera posible buscando así una mayor eficacia y eficiencia viéndose reflejado en los resultados tanto cuantitativos como cualitativos contrastado a través de informes (p. 78)

Por otra parte, el control interno comprende un ciclo importante del proceso de auditoria viéndose desarrollada tanto en el privado como público. Además, es considerado como un sistema de gestión que involucra una serie de actividades que brinda a la empresa una serie de garantías para que la operatividad interna y a su vez el cumplimiento de todas las políticas aplicable. El sistema de control refiere también emitir información confiable para la toma de decisiones gerenciales, pero para ello se determina la planificación de las funciones administrativas con la intención es asegurar los recursos de la organización que se traduce en los fraudes y los errores. Para las grandes compañías internacionales, el sistema de control interno que emplean se caracterizan por ser sistemas especializados que incluyen como principal componente la ética empresarial (Younas, 2019, p. 2). Asimismo, el control interno tiene como propósito resolver los problemas que se presentan dentro de cada agencia, pues esto se asume en la toma de decisiones que se inclinan más que todo al aspecto estratégico, buscando en ello la eficiencia tanto en el desempeño y funciones (Jianfei, 2013, p. 224).

En cuanto a la gestión de inventario, es considerado como uno de los procesos más importantes de la parte operativa de una empresa, el mismo que se vincula tanto en compra y en la venta que se desarrolla en el área logística. Los inventarios según su naturaleza contable permiten el desarrollo de las actividades como la fabricación y comercialización; es por este motivo que se requiere que se adopten medidas necesarias para que su desempeño sea el más óptimo para brindar una mejor dirección a la empresa (Oluwaseyi & Morakinyo, 2017, p. 2). De igual manera, la gestión de inventario busca la optimización del activo realizable viéndose reflejado a través de la eficiencia y eficacia; pues una mala gestión de estos recursos determinará el riesgo inherente a la producción tanto por el exceso

que se dispone y la disponibilidad limitada de las materias primas (Khalid & Lim, 2018, p. 3). Además, el área logística es la más estudiada en cuando a la administración de las actividades operativas, ya que según su alcance impone un gran impacto en los costos que se presentan en las empresas siendo medido a partir de la efectividad de la cadena de suministro (Arango, Adarme, & J., 2013, p. 71). Para Mohamad & Suraidi (2016) refiere que los inventarios juegan un papel importante en cada compañía como cualquier tipo de sistema de inventarios, pues resulta que si presentan deficiencias los resultados no será eficaces reportando pérdidas que afectarán de manera directa el rendimiento de la empresa (p. 299).

La gestión logística dentro de una organización responde un problema de complejidad muy alta; motivo por el cual se requiere de una coordinación de las actividades para el logro un objetivo en específico, aquí es donde se puede determinar el flujo de las mercaderías brindando una mayor funcionalidad en las áreas que guardan mayor relación a esta área. La toma de decisiones suele presentarse cuando se incrementa la cadena de suministro, pues esto se realiza en muchas compañías por la gestión interna que se maneja. (Kozuch & Kramarz, 2018, p. 552). La importancia de los servicios de logística es reconocida de manera plena dentro de la práctica y la literatura., siendo una herramienta que brinda competitividad en el campo empresarial, pues de ello dependen que los objetivos organizacionales se cumplan (Milorad, Milan, & Vlado, 2020, p. 1). Por otra parte, Barysiene & Batarliene (2015) indica que la gestión logística en el proceso de transporte de las mercaderías es sumamente importante ya que a partir de ello se puede garantizar la calidad de la entrega a los clientes, además de ello es necesario la utilización de medios de seguridad para minimizar riesgos en todo el proceso más aún si son mercaderías sin son peligrosas (p. 235)

Los objetivos del control interno buscan la optimizar el aspecto económico, generar nivel de transparencia, determinar mayor eficiencia en la parte operativa dentro de la empresa, brindar mayor efectividad en cuanto se refiere al servicio público. Por otra parte, responde a mejorar los recursos que presenta el estado, reducir los riesgos en relación a pérdidas como es el caso de hechos que se conoce como delitos, asimismo minimizar los enfrentamientos por actos

emergentes que se dieron de manera irregular. Además, cumplir con las normas aplicables que responde la organización, generar confianza en la información presentada. Promover valores organizacionales con la finalidad de inspirar. Rendir un correcto servicio público donde se cumplan con todo lo necesario tomando como principal indicador la responsabilidad. Brindar un valor público en relación a los bienes y servicio que el estado direcciona a la ciudadanía (Zarzar, 2014, p. 12)

El control interno es importante por el número de beneficios que acarrea, y para su respectiva implementación se deben considerar un gran número de medidas que determina una secuencia de metas a favor de la empresa. De esta forma, se hace referencia a los principales beneficios. El control de acuerdo a su naturaleza determina un mejor despliegue de la labor organizacional y sobre todo el rendimiento. Suele aportar de manera significativa a obtener una administración correcta, por el mismo hecho que de añade una fortaleza a la gestión del ente económico. Es considerado como un mecanismo que permitirá reducir los actos de corrupción; buscar mejorar la estructura organizacional buscando el cumplimiento de los objetivos viéndose reflejado en el rendimiento y la prevención de perdidas desmesuradas. Facilita proteger la información financiera, mejorar el nivel de confidencialidad y además de ello cumplir con todo lo que establece el tema legislativo y otros más (Zarzar, 2014, p. 12).

De acuerdo a lo dispuesto por Zarzar (2014) hace referencias dos tipos de control: Control externo; el mismo que encuentra constituido por una serie de procesos técnicos, además destaca por sus métodos, normas y sobre todo sus políticas; el cual viene siendo ejecutado por la Contraloría General de la Republica, sumándose a esto otros órganos como es el caso del Sistema Nacional de Control. En cuanto al control interno, estos son procesos de carácter integral que son gestionados por el personal que integran las entidades públicas y como también los titulares, pues esto básicamente se diseñan con la intención de reducir los riesgos de la parte operativa y de esta forma también proteger al logro de las metas que se suma la organización siendo este la misión principal, en otros términos, se toma en cuenta la administración dirígir la para minimizar los problemas que suelen presentarse (p. 12). Además, Gómez (2009) refiere que en

base a los **principios del control interno** estos se rigen por aspectos importantes como es el caso de la imparcialidad, igualdad, moral y la valoración de los costos que integran. En cuanto al principio de igualdad, este según su carácter recae en velar por las actividades que desarrolla la empresa, los mismos que se orientan básicamente al interés común pero no específico. Si hablamos del principio moral, este asume todas las actividades que se generan en función a las normas internas tomando como premisa los aspectos éticos. El principio de eficiencia, se inclina a la igualdad de oportunidades, el cual proviene de los servicios y bienes, pero esta toma en cuenta un costo mínimo si hablamos de la gestión de los recursos. El principio de celeridad se refiere a llevar un manejo de las respuestas que puede dar la compañía y además de atender las necesidades que presenta en un tiempo dado.

Para la evaluación de la primera variable se hace uso del informe COSO; siendo este el sustento teórico propuesto por Santillana (2015); mismo que fue adaptado al área logística. De esta manera se presentan las dimensiones e indicadores; teniendo como primera dimensión al ambiente de control, se ve integrado por una serie de procesos estandarizados de acuerdo a la estructura que registra la entidad; el cual según sus características determinan un soporte en la ejecución de cualquier actividad interna. Además, el consejo de administración que también forma parte de este aspecto es relativamente importante por el control que establece, el cual se suele siempre integrarse debido a que brinda una alta expectativa para la entidad. El cual determina los siguientes indicadores: Estructura organizacional. Responde a la relación de jerarquía, aquí es donde se toma en cuenta las funciones que se realizan dentro de una empresa para así obtener su correcta distribución. Por otra parte, también es considerar en la manera como se delegaron las actividades a manera específica y de los cuales son totalmente coordinadas para su respectiva ejecución. Asignación de autoridad y responsabilidades: Determina el compromiso que reconoce el colaborador siendo dirigida de manera oportuna a una empresa, aquí es donde a través de sus facultades muestra sus habilidades y competencias para asumirlo en la búsqueda de los objetivos y metas organizacionales (Santillana, 2015, p. 79).

Como segunda dimensión presenta a la valoración de riesgos, aquí es donde las empresas se ven vulnerables a diversos riesgos, estos según su naturaleza pueden presentar a modo interno como externo, además también se conceptualizan como la probabilidad en que las actividades puedan resultar a un problema afectado de manera directa el cumplimiento de las metas de la entidad. Asimismo, esto a partir de las cualidades que presenta permite direccionar el propósito de la organización, sin embargo, para llegar a ese resultado se tiene que tomar en cuenta una serie de puntos como es el caso de la evaluación e identificación de lo que realmente sucede en el área de trabajo. Es por este motivo que el ámbito interno y externo la valoración de los riesgos es sumamente importante para obtener un producto razonable. Para ello establece los siguientes indicadores: Riesgos. Se ve representado por los criterios que toman los representantes para minimizar las pérdidas, aquí destaca el hecho de verificar si los colaboradores están con las capacidades de asumir el puesto de trabajo. Seguidamente, se tiene al manejo de cambio. Determina básicamente a la adaptación que pueden tener los colaboradores en relación al trabajo que realizan, además en este punto intervienen las capacitaciones que dispone la gerente para mejorar las competencias de cada uno (Santillana, 2015, p. 80).

Seguidamente se tiene a las actividades de control, el mismo que refiere a un grupo de tareas que suelen determinarse a partir de políticas y procesos, además de ello permiten generar un resguardo de las directivas de gestión con la finalidad de minimizar los riesgos inherentes que se pueden presentar para así poder lograr de manera satisfactoria las metas institucionales. Asimismo, este componente es tomado en cuenta en cada nivel de organización principalmente en sus distintas áreas como es el caso de la parte operativa o de producción, pues es necesario que se haga uso de medios tecnológicos para buscar su eficiencia siendo este uno principal indicador para obtener el éxito. Como indicadores registra: Funciones directas. La presente se ve conformado por el control que se asignan al ingreso de los materiales, además de ello también involucra el uso de instrumento de gestión para reconocer a los principales proveedores de la organización. Por otra parte, el método más común dentro de este campo son las ordenes de pedido donde el responsable de área suele

especificar las unidades que se realizan en cada compra detallando el precio y la cantidad (Santillana, 2015, p. 82)

Asimismo, presenta el procesamiento de información. Se determina un sistema de control, aquí es donde se puede conocer el estado de las mercaderías. De igual manera, dentro de este punto también se realiza la verificación de cada orden de pedido; donde la empresa suele reservar los comprobantes para el sustento de cada operación. Controles físicos. En este aspecto se hace referencia más que todo al control que se asigna en las instalaciones para el ingreso de las mercaderías tomando en cuenta en primer lugar la recepción. Por otra parte, se controla la temperatura donde los inventarios están almacenados para minimizar las pérdidas por la humedad que se registre. Políticas y procedimientos. Se ve presentado por las normas internas que la organización impone para el desarrollo de las actividades operativas; es aquí donde se da prioridad a la valoración de los inventarios y sobre todo el costo inherente que forma parte de todo este proceso. De igual manera, también tiene como propósito el hecho de conservar y resguardar los intereses de la organización. (Santillana, 2015, p. 82)

Como cuarta dimensión se registra a la información y comunicación, responde a un mecanismo importante dentro de la empresa, el mismo que busca mantener informado de todo lo que sucede de manera interna, buscando a partir de ello aumentar la eficiencia en el desarrollo de las funciones. Por otra parte, también es considerado como un instrumento que brinda un soporte a las metas que persigue la empresa resaltándose una mayor determinación. Es de esta forma, que la gestión podrá obtener información confiable de lo que realmente acontece sirviendo así para aumentar el nivel de operatividad y desempeño en base a resultados. Donde presenta los siguientes indicadores: Información. Se origina con la finalidad de dar sustento a las actividades operativas que realiza la empresa, aquí es donde se toma como prioridad al ingreso de salida de las mercaderías, buscando así que la data interna siempre este actualizada para la toma de mejores decisiones. Además, este tipo de información refleja básicamente el nivel de stock, estado y sobre la necesidad de realizar alguna compra cuando este sea necesario (Santillana, 2015, p. 83).

Como ultima dimensión se presenta a las actividades de monitoreo, se consideran de manera particular evaluaciones para mejorar el nivel de funcionamiento, de las cuales suelen ser un total de 5 para brindar un mayor control de las actividades internas que se desarrollan en la entidad, para ello se tendrá que conocer cada uno sus principios para buscar la eficiencia del caso. Como indicadores determina al Monitoreo ongoing, se realiza con la finalidad de minimizar los riesgos en pérdidas por el concepto de que la empresa ingrese mercaderías en mal estado a la organización, aquí es donde el responsable de área determina el uso de herramientas de gestión para hacer efectivo su labor. Evaluaciones separadas. Se realizan con intención de clasificar las mercaderías y además de ello identificar el estado en que se encuentran, seguidamente realizar informe respectivo al área de gerencia para que este puede tomar las decisiones del caso. Asimismo, la presente también permite en el momento de las ventas no tener ningún tipo de problema con el cliente al momento de despacho motivo por el cual la mercadería determine algún desperfecto, daño o deterioro

El tercer indicador es el reporte de deficiencias. Es el reflejo de todos los hallazgos que se realizaron en el proceso de control, aquí es donde el responsable de área emite el informe después de verificar el cumplimiento de actividades siendo este un mecanismo de gestión para reducir los riesgos de la empresa en cuenta pérdidas lo que afecta de manera significativa el rendimiento económico y financiero. Además, interviene los objetivos de operaciones e información financiera. En este punto se hace referencia el propósito que tiene todas las actividades que desarrolla la empresa de manera interna haciendo más énfasis la parte operativa, pues de esta forma la información financiera que se llegue a obtener será si las actividades se realizan de manera óptima serán clave para la toma de decisiones. Además, la información financiera de acuerdo a sus resultados cuantitativos y cualitativos permite a la gerencia que se priorice nuevas actividades de gestión que se traducen a nuevas inversiones. Para culminar también dispone la Comunicación interna. Representa un mecanismo de gestión que permite estar al tanto de todas actividades operativas que se desarrollan de manera interna en la empresa, aquí es donde cada colaborador suele hacer

conocimiento de la realización de sus funciones de manera verbal e informe. Esto quiere decir que mientras se desarrolle de manera este indicador la empresa podrá conocer que está sucediendo y así poder tomar decisiones más efectivas (Santillana, 2015, p. 84).

Después de haber culminado con la presentación teórica de la primera variable, se procede a la segunda que es Rentabilidad, el cual se conceptualiza como el interés generado a partir de haber igualado todas las obligaciones de que tiene la compañía: gastos operativos, financieros y tributarios. Asimismo, el cálculo se puede realizar en dos tiempos una antes de iniciar la posible operación y otra al culminarlo; aquí es donde se puede comprobar el nivel de flujo de los recursos y el rendimiento que otorga a la empresa a partir de su utilización o en otros términos el porcentaje de participación para la toma de decisiones, siendo este una herramienta de gestión para contrarrestar riesgos inherentes a pérdidas definitivas (Pérez & Alegre, 2019, p. 213). La rentabilidad también es considerada como el coeficiente de la inversión que se realiza a partir de los aportes de socios o terceros, pues este monto determina si la organización determina crecimiento o disminución de las utilidades que se traduce en beneficios directos, siendo además un indicador para tomar decisiones futuras para la empresa (Cuesta & Newland, 2016, p. 208).

Por otra parte, la rentabilidad es el resultado que todas las actividades operativas que se desarrollan dentro de una empresa, pues aquí es donde se toman en cuenta la intervención del recurso humano, material y financiera con la intención de que ello sea el esperado al cierre de cada ejercicio contable. Pues bajo este alcance, las ganancias de una organización pueden medirse al realizar una comparación de la información financiera que se distingue al cierre de cada año y además de valorar los medios que se hicieron uso durante todo este proceso. No obstante, la capacidad de generar ganancias dependerá mucho los recursos que pueda disponer la empresa básicamente en la ejecución de sus actividades (Flores, 2019, p. 67). La rentabilidad es considerada, además, como la capacidad de una organización para obtener un excedente en función a las inversiones que desarrolla. Por este motivo, se valida que la rentabilidad es en concreto el

resultado que se obtiene en relación a la actividad que realices ya sea en la producción, comercialización, servicios y otros más; siendo un indicador de eficiencia en la parte operativa (Daza, 2016, p. 268).

Por su parte, Daza (2016) clasifica a la rentabilidad en económica y financiera; Rentabilidad económica: es el resultado del rendimiento de la compañía en relación a sus actividades operativas, pues esto es determinado de acuerdo al periodo que se encuentre. Así, este es un indicador para discriminar la eficiencia empresarial, pues al no tomar en cuenta las implicancias del financiamiento permitirá ver que tal efectivo es la gestión. En otras palabras, la rentabilidad económica brinda el coeficiente en la que se remunera la totalidad de los activos que se utilizaron. Pues, los indicadores que más uso se tiene para medir la gestión son las ventas, capital, activos, utilidades. Seguidamente, rentabilidad financiera: responde al rendimiento generado en función al manejo de los recursos propios; pues esto asume al nivel de gestión; aquí es donde se determina una independencia en cuanto el resultado llegue a reportar siendo visible en el estado de situación financiera. Asimismo, esto se entiende como la ganancia cercana al aporte de los propietarios que distingue por un interés propio (p. 67).

Para la evaluar la variable rentabilidad se empleó el aporte teórico de Daza (2016) donde hará uso de los ratios que guardan mayor relación al objeto de estudio indicando los siguientes componentes margen de utilidad bruta y margen neto de utilidad; a) Margen de utilidad bruta: comprende básicamente la ganancia obtenida después de deducir el costos ventas; aquí es donde se incluye a los costos que intervinieron en todo el procesos de producción y/o adquisición de mercaderías; determinando la siguiente formula: $Ventas - costo\ de\ venta / ventas$. Asimismo, para el Margen neto de utilidad: responde a la ganancia obtenida después de haber realizado todos los pagos inherentes a la actividad económica como es el caso de los gastos operativos, financieros e impuestos; viéndose reflejado en el siguiente indicador: $Utilidad\ neta / ventas\ netas$.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

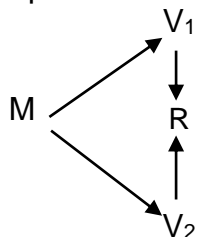
Tipo de investigación

El estudio está situado bajo el tipo de investigación aplicada, orientada a generar conocimiento y de esta manera resolver problemas en el lugar de estudio, basándose en la observación tal y como aparecen las variables en su mismo contexto natural, siendo posteriormente analizados (Ñaupas, 2018, p. 140).

Diseño de investigación

En cuanto el diseño de investigación del estudio fue no experimental correlacional, por lo que se recolecta la información de manera pasiva, sin transformar o modificar las variables estudiadas, adquiriéndose conocimientos mediante la observación de fenómenos de forma natural (Hernández; Fernández & Baptista, 2014).

Esquema:



En donde:

M = Empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC

V₁ = Acciones de control por informe COSO

V₂ = Rentabilidad

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variables:

V1: Acciones de control por informe COSO

Definición conceptual

El método coso; su aprobación se origina de acuerdo a la gestión que pueda formar parte de la empresa y tiene además como principal propósito el resguardar los intereses de la organización; el cual se ve reflejado básicamente en el

cumplimiento de objetivos y metas, asimismo tiene la propiedad de brindar información confiable de todas las operaciones internas tomando como sustento hechos (Santillana, 2015).

Definición operacional

Para la evaluación de la variable se tomará en cuenta las dimensiones e indicadores propuestos por el autor.

Indicadores

Dimensiones: Ambiente de control

- Estructura organizacional
- Asignación de autoridad y responsabilidad

Dimensiones: Valoración de riesgo

- Riesgo
- Manejo de cambio

Dimensiones: Actividades de control

- Funciones directas
- Procesamiento de información
- Controles físicos
- Políticas y procedimientos

Dimensiones: Información y comunicación

- Información

Dimensiones: Actividades de monitoreo

- Monitoreo ongoin
- Evaluaciones separadas
- Reporte de deficiencias
- Objetivos de operaciones e información financiera
- Comunicación interna

Escala de medición:

- Nominal

V2: Rentabilidad

Definición conceptual: La rentabilidad es considerada, además, como la capacidad de una organización para obtener un excedente en función a las inversiones que desarrolla. Por este motivo, se valida que la rentabilidad es en

concreto el resultado que se obtiene en relación a la actividad que realices ya sea en la producción, comercialización, servicios y otros más; siendo un indicador de eficiencia en la parte operativa (Daza, 2016, p. 268).

Definición operacional

Indicadores

Dimensiones: Margen de utilidad bruta

- Utilidad bruta / ventas

Dimensión: Margen neto de utilidad

- Utilidad neta/ventas

Escala de medición:

- Razón

3.3. Población, muestra, muestreo

Población

La población del estudio estuvo conformada por 80 trabajadores de la Empresa “Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC.”. Entendiendo la población como todo aquel grupo que es estudiado, es decir, se refiere a una totalidad de unidades que serán analizados dentro del ámbito de la investigación (Lawrence, 2014).

Muestra

La muestra del estudio estuvo conformada 4 trabajadores del área de logística en la empresa “Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC.” Entendiendo la muestra como aquella porción seleccionada de un conjunto, para fines de medir o estudiar las propiedades que provienen de dicha totalidad poblacional (Del Cid, Méndez, y Sandoval, 2011, p. 84).

Criterios de inclusión

- Trabajadores que se encuentran laborando solo en el área de logística
- Trabajadores que tienen como mínimo 6 meses laborando en el área de logística.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que son distintos al área de logística.

Muestreo

Para el desarrollo de la investigación se consideró el muestro no probabilístico, puesto que predomina aquellos individuos que al cumplir con cierta cualidad o característica forman parte de la muestra (Del Cid, Méndez, y Sandoval, 2011, p. 114).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El uso de técnicas de recojo de datos facilitaron el logro de los objetivos de estudio, aquí es donde se pudo reconocer el comportamiento de las variables según el estado que se encuentren siendo la principal prioridad para la realización del análisis respectivo y las recomendaciones del caso, se esta manera para poder dar un mayor alcance de cada uno se procede a los siguiente.

Técnica**Entrevista**

Es considerado como una técnica de intervención directa, acá es donde el entrevistador realizar una serie de preguntas abiertas con el propósito de conocer la percepción que tiene el entrevistado acerca de un tema en particular, esto quiere dar a entender que se busca concretar una información y su viabilidad (Arias, 2012, p. 73). Esta se llevó a cabo para captar datos de forma directa, a través de testimonios orales que proporcionen el gerente, trabajadores y accionistas de la empresa.

Observación:

Responde a una evaluación visual que se desarrolla en el tiempo real, aquí es donde se clasifica el tipo de información y se elabora el esquema revisto para que la información que se llegue a obtener sea totalmente efectiva. De esta manera con la presente técnica se podrá clasificar el cumplimiento de las actividades que se realizan de manera interna con la finalidad de comprender la problemática que incurre en la empresa en estudio. Asimismo, toda información se llegue a obtener

se caracteriza por reflejarse a través de hechos y hallazgos. (Gómez, 2012, p. 60). Todo esto hace referencia que la intervención realizada fue en el lugar de los hechos a modo presencial con el uso de información interna que se consigna a lo documental para poder ser corroborado.

Análisis Documental:

La presente suele encaminarse al uso de documentos y el contenido que resuelve, aquí es donde se podrá verificar el estado en que se encuentra la compañía en relación a sus recursos, sin embargo, para llegar a ello lo primero que se debe hacer es identificar, ordenar, procesar, analizar e interpretar. Además, esta técnica será utilizado para brindar información confiable que concierne al área logística y la rentabilidad de la empresa que está sujeta a estudio, siendo como resultado brindar posibles recomendaciones al conocer la realidad que atraviesa (Hurtado, 2010, p. 252). El análisis se origina a partir de la presentación de la información básicamente de los documentos existentes, permitiendo la empresa el acceso respectivo de los mismos.

Instrumentos

Guía de entrevista

Dentro del instrumento se elabora una serie de preguntas que guarda relación a los dimensiones e indicadores de cada variable, pues acá es donde se busca conocer el punto de vista de la parte administrativa acerca del tratamiento que se desarrolla de manera interna en el área logística, pues esto estuvo situado en un guion estructurado". (Palella y Martins, 2012, p. 127).

Guía de observación

Este instrumento es uno de los más utilizados en el campo contable para medir el cumplimiento de las actividades internas según el área de su preferencia, pues de esta forma se podrá reconocer de manera práctica los problemas que viene atravesando la empresa en relación al manejo de los recursos a corto plazo como es el caso de las mercaderías. Asimismo, la presente determina por lo general dos alternativas de respuesta el cual según su naturaleza nos lleva a saber de

manera puntual los aspectos de mayor importancia que presenta la organización (Niño, 2011, p. 61).

Guía de análisis documental

Este instrumento se hizo uso para evaluar los documentos contables que se originan en el área de logística, pues para ello se vio en la necesidad de solicitar la respectiva información y limitarse a contingencias. Esto quiere dar a entender que la base principal para resolver fue la información interna teniendo como producto final la interpretación respectiva y luego ser ilustrado en tablas representativas (Gallardo, 2017, p. 74).

Validez

En cuanto al estudio, la validación de instrumento se hizo efectivo con la intervención de 3 expertos en el campo contable, pues ellos fueron quienes a través de su experiencia lo analizaron para el visto bueno respectivo y pueda ser aplicado a la unidad de análisis. Es por este motivo, que se concluye que la validez se hace uso para determinar si el instrumento guarda los requisitos necesarios para tomarlo en cuenta dentro de un proceso de investigación (Bernal, 2010, p. 247).

Validación por juicio de expertos

Instrumento	Experto	Especialidad	Calificación	Opinión del experto
Guía de entrevista	Mag. CPCC. Ausver Saavedra Vela	Docente – UNSM Contabilidad	45	Aplicable
	Mag. CPCC Rosa Cueto Orbe	Docente - UNSM Gog. Reg. San	47	Aplicable
	Kateryne García Villanueva	Martin – Hospital II	47	Aplicable
Guía de observación	Mag. CPCC. Ausver Saavedra Vela	Docente – UNSM	45	Aplicable
	Mag. CPCC Rosa Cueto Orbe	Docente - UNSM Gog. Reg. San	47	Aplicable
	Kateryne García Villanueva	Martin – Hospital II	47	Aplicable
Guía de análisis documental	Mag. CPCC. Ausver Saavedra Vela	Docente – UNSM	45	Aplicable
	Mag. CPCC Rosa Cueto Orbe	Docente - UNSM Gog. Reg. San	47	Aplicable
	Kateryne García Villanueva	Martin – Hospital II	47	Aplicable

3.5. Procedimiento

El procedimiento que se siguió en la presente investigación inicio por la realización de la evaluación correspondiente a las variables de estudio, el cual, mediante la aplicación de los instrumentos elaborados para obtener información precisa al desarrollo de estudio, se determinó por la descripción del fenómeno observado en tanto al estado en el que encuentran las variables. Asimismo, su evaluación aportara en conocimiento, el cual estuvo sujeta a procedimientos estadísticos y medios metodológicos para conocer su realidad, con la finalidad de brindar soluciones a la problemática evidenciada.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el estudio se procedió a realizar un análisis de la información recolectada a base al trabajo de campo que ejecuto el investigador, ante la finalidad de constatar la veracidad del problema, basándose en los objetivos planteados y las hipótesis resultas para el estudio. Por tanto, se comenzó por agrupar la información de acuerdo por el tipo, dando un resumen claro, tales como marco teórico, tabulaciones, cuadros y gráficos estadísticos, comparar ideas de autores, entre otras clasificaciones, que nos permiten un análisis mucho más preciso y objetivo que responden a las hipótesis planteadas.

Método de procesamiento

La información obtenida fue plasmada en las figuras y tablas de la investigación, entre tanto al informe Cosos y la rentabilidad, asimismo se logró explicar el propósito de estudio, dando como resultado la respuesta de las hipótesis. Al tener la información recaudada se consideró tabular estos datos, desarrollando el estudio descriptivo en base a las dimensiones propuestas.

Tabulación

La forma de proceder en la tabulación fue organizada mediante tablas las cuales hicieron efectiva la forma de explicar los resultados, para ello, se empleó instrumentos como Excel que brindaron las facilidades para obtener un orden en la información obtenida, logrando así dar a conocer la realidad de la empresa (Pandey & Mishra, 2015)

Análisis de datos

Referente a la forma de análisis de la información recabada, se determinó por utilizar los conceptos de cada arables, para entender mejor el propósito de estudio, para ello, se contó con las definiciones de autores que son expertos en la materia. A partir del conocimiento de las variables, se pudo reconocer el nivel de relación de las mismas, simplificando la presentación de la información en conclusiones (Monje, 2011).

3.7. Aspectos éticos

En cuanto a los reglamentos y normas impuestos por la ética, el presente estudio reflejó información obtenida mediante el permiso respectivo de la mencionada empresa, donde se obtuvo el total consentimiento de dichos involucrados, siendo una fuente primaria. Asimismo, se respetó la confidencialidad de la información para objetivos metodológicos exclusivos. (Malpica, 2012)

IV. RESULTADOS

4.1. Acciones de control implementadas en el área de logística utilizando los 5 componentes del informe COSO en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC. del distrito de Tarapoto.

Indicadores: MOF, informe de planificación estratégica, informe de capacitaciones a los trabajadores, kardex, directivas, políticas de funcionamiento del área de logística, informe de requerimientos al área de logística, reporte de ingresos y salidas de insumos, informe de inventario físico, políticas y procedimientos de logística, informe de sistema estratégico integrado, informe de supervisiones rutinarias, canales de comunicación.

En esta parte de la investigación se realiza la descripción de las acciones de control implementadas por la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC., utilizando la metodología del Informe COSO, que permita ordenar la descripción de las acciones de control según las actividades y la naturaleza de cada uno de los aspectos a tratar. A continuación, se detallan las acciones de control implementada por la empresa, utilizando los componentes del Informe COSO:

Logística de adquisición.

Ambiente de Control: No se han adoptado acciones de control interno en este componente, solamente se han impartido algunas disposiciones verbales, como la de encomendar la responsabilidad a la administración del proceso de adquisición de las materias primas e insumos necesarios para la preparación de los platos de pollo a la brasa, obviándose establecer por escrito las funciones que se debe realizar cada trabajador en el proceso de adquisición de los insumos.

Valoración de Riesgo: No se están adoptando medidas de control de riesgo de las actividades que se realizan dentro de logística de adquisición, tales como la

evaluación de factores internos y externos del proceso de adquisición, evaluación de indicadores de gestión de logística de adquisición, sólo se ha impartido disposiciones por parte del Titular Gerente, medidas de riesgo que se deben de tomar en cuenta al momento de realizar el proceso de adquisición de las existencias, los cuales no se encuentran descritos a manuscrito.

Actividades de control: Según las informaciones que se recopiló, de acuerdo a los instrumentos de investigación que se utilizaron, se desprende que la empresa no ha implementado acciones de control que permita brindar seguridad a las adquisiciones que realiza la empresa, solamente se ha implantado hojas de control de adquisiciones y hojas simples de órdenes de pedido en forma manual, que no guardan las características técnicas que se utilizan para las ordenes de pedido, y por consiguiente la información reportada no es confiable.

Información y Comunicación: En cuanto a la información que se maneja dentro del área de logística y específicamente en el proceso de adquisiciones, se realiza de manera empírica, toda vez que se limitan a constatar los documentos de compra de insumos, en cuanto a precio y cantidad, asimismo se manejan listas de requerimientos diarios para su posterior compra, no habiéndose implementado controles internos en materia de adquisiciones y no se evalúa a los proveedores.

Monitoreo: En esta parte el único control que se aplica dentro de la empresa, es la verificación de precios y la cantidad de bienes adquiridos, tomando como referencia la facturación emitida por los proveedores, así como conocer el valor referencial de las materias primas y principales insumos en el mercado de la localidad.

Logística de recepción y almacenamiento.

Ambiente de Control: Dentro de esta actividad de la logística, no se ha implementado acciones de control, los trabajadores desempeñan sus labores

siguiendo disposiciones verbales impartidas por la gerencia y la administración, obviando la elaboración de documentos donde se detalle las funciones que se deben de realizar en forma habitual.

Valoración de Riesgo: No se ha implementado acciones de control interno, que permita salvaguardar los activos que se encuentran o que fluctúan dentro de este proceso de la logística integral, solamente se guían por disposiciones verbales impartidas por la administración en cuanto al control de posibles riesgos con los que se puede enfrentar la empresa

Actividades de control: Las acciones de control implementadas están conformadas por la utilización de kardex, hojas de requisiciones, inventarios físicos anuales; las acciones de control que se aplican dentro de la empresa la más utilizada la constituye el uso de hojas de requerimientos, asimismo se observó que el kardex presenta registros atrasados. En cuanto a los inventarios físicos no lo hacen apropiadamente con la agravante que el método de valuación no es adecuado.

Información y Comunicación: En cuanto a la información que se maneja dentro de este proceso, se ha implementado medidas orientadas a mantener la fluidez interna en materia de información y comunicación con las diversas áreas de la empresa.

Monitoreo: La empresa no ha implementado disposiciones orientadas al monitoreo de los procesos de compra de insumos y de bienes perecibles, asimismo no ha impartido lineamientos que coadyuve a monitorear la gestión y conservación de las existencias, limitándose a realizar inspecciones visuales de los materiales, sin dejar registro documentado la labor efectuada.

Logística de abastecimiento a producción.

Ambiente de Control: No se aplican disposiciones que coadyuve salvaguardar las existencias en stock o que se encuentran en proceso de abastecimiento, sólo se imparten instrucciones verbales por parte de la administración relacionadas con la

forma o modalidad de seguir este proceso, no cuenta con el ambiente adecuado y no se ha diseñado documentos que permita el control del proceso de abastecimiento.

Valoración de Riesgo: En cuanto a acciones de valoración de riesgo o de gestión de riesgo en logística de abastecimiento, en la realidad no se adopta medidas de control de riesgo en cuanto a las actividades de logística de abastecimiento, toda vez que se manejan disposiciones verbales en cuanto a la prevención de riesgos, no se ha implementado documentos en donde se detalle las formas de prevenir los riesgos, la evaluación que se debe de seguir, etc.

Actividades de control: En cuanto a las acciones de control dentro de las actividades de abastecimiento, solamente se realiza en forma empírica controles visibles de los procesos de abastecimiento por parte de la administración, por lo que se colige que no se ha diseñado formatos sobre la cantidad abastecida a el área de producción de la empresa, y a su vez verificar si lo requerido se cumple con el proceso de abastecimiento.

Información y Comunicación: La empresa no cuenta con instrumentos que permita facilitar la información para la gestión de abastecimiento, como son los indicadores de gestión de logística, y los indicadores financieros, sin embargo, se posee dispositivos móviles para su comunicación y coordinación en cuanto al abastecimiento de los insumos y materias primas.

Monitoreo: En esta parte del proceso de logística no se lleva controles efectivos de las actividades, que conlleven al aseguramiento de las existencias que son entregadas o que se encuentran en tránsito, solamente monitorean por medio de controles empíricos en cuanto a cantidad de materiales abastecidas y no en las condiciones y del costo que representa ese bloque, incidiendo en la mala gestión de las existencias.

Logística de producción.

Ambiente de Control: Dentro de la logística de producción en cuanto a este componente, no aplican ninguna acción de control, se maneja de acuerdo a indicaciones verbales impartidas por el Titular Gerente, obviando elaborar un manual de procedimientos de producción de los pollos a la brasa, parrillas, pollos a la plancha, etc.

Valoración de Riesgo: En cuanto a la medición y control de los riesgos en esta actividad la empresa no está tomando las medidas necesarias para controlar el riesgo, como son los indicadores de gestión de producción que permita medir el desempeño de esta área, no se ha determinado objetivos a cumplir, ni realizan evaluaciones internas como externas.

Actividades de control: Esta parte se considera de gran importancia, es por ello que, en esta actividad se están tomando medidas de control que de alguna u otra forma se viene aplicando en forma empírica. Estas acciones de control no guardan las características conceptuales y técnicas que son necesarias para su desempeño. Entre las herramientas que se utilizan para el control, se posee: lista de requisiciones de materias primas y suministros necesarios para la elaboración de los pollos a la brasa y demás platos que se elaboran, lista de los materiales utilizados y no utilizados, en esta segunda acción de control se lleva de forma deficiente por falta de compromiso y control por los responsables de áreas, también se ha implementado el control de los pollos parrillas y demás productos, y su contrastación con lo facturado en el día, en esta parte no se verifica lo que se está consumiendo en el día, por lo que se desprende que los bienes si no se consumen, se estarían guardando nuevamente ingresando a almacén para el siguiente día, asegurando su conservación y buen tratamiento.

Información y Comunicación: En la logística de producción, a pesar de la importancia para la gestión operativa de este proceso, no se cuenta con acciones de control, salvo aquellas que se manejan de manera empírica como son: observación

visual, y conteo en hojas cuadriculadas de los pollos que se sazonan en el día, para su luego hornearlos y su posterior comercialización.

Monitoreo: En relación a las acciones de control relacionadas con el monitoreo de las actividades de control que se implantaron dentro de este proceso, no se encuentran estipuladas las formas y procedimientos, lo manejan también empíricamente, como son la observación visual de los producidos y los sobrantes del día, así como la verificación visual del proceso de producción de los platos a la carta que forman parte del proceso de comercialización de la empresa.

Logística de distribución.

Ambiente de Control: No se ha impartido acciones de control en materia de logística solamente se dan instrucciones verbales por parte de la administración

Valoración de Riesgo: No se ha implementado acciones de control, que coadyuve a mejorar la gestión de riesgos del área de comercialización, habiéndose omitido evaluaciones internas y externas de los procesos de comercialización de los pollos a la brasa, parrillas, pollos a la plancha, etc.

Actividades de control: Dentro de la actividad de logística de distribución, se ha impartido instrucciones para controlar la venta de los alimentos a través de la emisión de tickets internos para el control de pedidos de pollos previa a la venta, así como del control de salidas de pollos a la brasa del día, obviando el control de la materia prima en cantidades exactas para determinar la salida de los insumos.

Información y Comunicación: No se ha diseñado acciones de control que permita cautelar el cumplimiento gestión de comercialización.

Monitoreo: Las actividades de monitoreo en esta parte de la logística de la empresa son empíricas, aplicándose la técnica de observación visual por parte del responsable de operaciones en las instalaciones de la pollería, sin embargo, esto no asegura el debido proceso de la comercialización mientras no se diseñen políticas por escrito que sustenten esas actividades.

4.2. Deficiencias, causas y efectos en el área de logística las acciones de control adoptadas en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC. del distrito de Tarapoto.

Indicadores: Planificación estratégica, análisis de riesgo a nivel de logística (indicadores de logística), kardex, políticas de funcionamiento del área de logística, informe de requisitorias al área de logística, reporte de ingreso y salidas de especies, inventario físico, informe de supervisiones rutinarias, informe de reporte de deficiencias del área de logística, guía de canales de comunicación en el área de logística.

El propósito de este objetivo consiste en identificar las causas que ocasionan las deficiencias que habitualmente presentan en los procesos que realiza la empresa, tal como se describe a continuación:

Logística de adquisición: Las adquisiciones en esta empresa se orientan a obtener las materias primas e insumos al menor costo y de calidad, que permita ofertar productos terminados a satisfacción del cliente. Como resultado de la aplicación de las técnicas de investigación, se evidenció la presencia de diversas deficiencias, causas y efectos que inciden en la rentabilidad, conforme se muestra en el cuadro siguiente:

Tabla 1
Logística de adquisiciones

LOGISTICA DE ADQUISICIONES					
COMPONENTES	DEFICIENCIA	CAUSA	NIVEL DE RIESGO	RENTABILIDAD	EFECTO DESCRIPCIÓN
AMBIENTE DE CONTROL	Productos perecibles adquiridos con desmedros por deficiencias en las prácticas de almacenamiento.	Disposiciones impartidas sobre compras son de carácter verbal.	ALTO	Perdidas no reconocidas por productos en mal estado aproximadamente de S/. 2335.15 mensual. (Tabla 2)	La deficiencia descrita imposibilita a la gerencia tomar decisiones certeras en cuanto a la adquisición de productos que no afecten al sobre costo de la producción. La gerencia dispuso que el encargado de caja aparte de realizar sus funciones, asuma el control físico y documentado de las adquisiciones, así como el control del ingreso a almacén de los bienes.
	Inapropiada recepción en calidad y cantidad de las adquisiciones.	No se asigna el personal adecuado para realizar las tareas de control de las adquisiciones.	ALTO	Pérdidas no reconocidas por la falta de cantidad y calidad de los productos, en promedio por S/. 161.21 al mes. (Tabla 3)	La gerencia asignó una persona para la supervisión de los procesos de elaboración de los pollos a fin de optimizar la atención
	Retraso en la gestión de adquisición de materias primas y suministros.	No se encuentra esquematizado el proceso de funcionamiento de esta actividad ni el debido proceso que se debe seguir No se ha implementado la evaluación interna y externa de los procesos de comercialización en la compra de materiales esenciales para la elaboración de los productos	MEDIO	Pérdidas por retraso al momento de cumplir con la producción del mes por S/. 432.54 al mes. (Tabla 5)	Impide que la gerencia tome las decisiones pertinentes derivada de las contingencias ante el incremento de los costos.
VALORACION DE RIESGO	Elevados precios de las materias primas y suministros diversos.		ALTO	El incremento del precio ocasionó pérdidas de sobre costos por S/. 5,901.60 al mes. (Tabla 4)	

ACTIVIDADES DE CONTROL

	No existe una evaluación de los factores internos y externos que puedan imposibilitar la compra satisfactoria de los materiales	ALTO		
Incumplimiento de las actividades, pérdida de tiempo y funciones deficientes realizadas	No cuentan con un manual de funciones, formulación y evaluación de indicadores de gestión e informes de resultados	MEDIO	Pérdida por inapropiada gestión de las actividades de adquisición por errores de la gestión, en mayo del 2019, se obtuvo una pérdida por S/. 742.00 soles. (Tabla 17)	La Gerencia amonestó a las personas encargadas de realizar tal función.
Requerimiento inapropiado para el consumo de los pollos a la brasa, parrillas, etc.	No se emiten informes de requerimientos al área de logística	ALTO	Pérdidas por retraso al momento de cumplir con la producción del mes, por S/. 432.54 (Tabla 5)	La gerencia dispuso que el requerimiento de primas lo realice la administración.
Descontrol en la cantidad de bienes en la adquisición de bienes del día.	No realizan reportes de ingresos de bienes	ALTO	Pérdidas no reconocidas por la falta de cantidad y calidad de los productos, por S/. 161.21 al mes. (Tabla 3)	La gerencia dispuso que el Cajero asuma responsabilidad, sin emitir ningún tipo de documento.
Compras realizadas no son previamente contrastadas con stocks de almacén	No realizan conciliaciones de la información de las adquisiciones con los stocks físicos en almacén.	ALTO	La omisión ocasiona pérdidas diarias por S/. 23.50	No se adopta decisiones por parte de la gerencia.
No se elabora información para la toma de decisiones en cuanto a las deficiencias que se pudiese encontrar	No realizan reporte de deficiencias	MEDIO	Afecta el incremento del gasto en 12% .	La gerencia actúa solo cuando se presenta alguna deficiencia, sancionando a los responsables, más no en adoptar medidas de control.

INFORMACION Y COMUNICACIÓN	<p>Imposibilita la gestión de las adquisiciones, el cálculo oportuno para las decisiones.</p>	<p>No se ha implementado el uso de indicadores financieros para los procesos de adquisición</p>	BAJO	<p>Pérdida por ineficiencia en la evaluación de logística de adquisición no permite la optimización de los costos de las existencias compradas por S/5,901.60 mensual. (Tabla 4)</p>	<p>No se adopta decisiones por parte de la gerencia.</p>
	<p>Incumplimiento de la gestión de adquisición de mercaderías.</p>	<p>No se ha implementado políticas de gestión de adquisiciones de materias primas y auxiliares</p>	BAJO	<p>Exceso de gastos de gestión de mercaderías y su traslado por S/. 56.00 al día</p>	<p>La gerencia dispuso la compra de una unidad móvil para el traslado de los desperdicios, mas no para las adquisiciones.</p>
MONITOREO	<p>Información distorsionada del proceso de adquisiciones diarias, no permite medir la eficiencia.</p>	<p>No realizan conciliaciones de la información de adquisición en cuanto a los datos de las órdenes de pedido y de los bienes consignados en las facturas</p>	MEDIO	<p>La omisión está ocasionando pérdidas diarias por S/. 23.50</p>	<p>Sólo se verifica las facturas, y no se concilia con los requerimientos y las ordenes de pedido que se emite.</p>
	<p>Incumplimiento de los pedidos en forma oportuna en cuanto a cantidad y calidad requerida.</p>	<p>No se evalúa a los proveedores en cuanto a eficiencia y eficacia además del grado de calidad de sus productos</p>	ALTO	<p>Esta deficiencia afecta la venta, dejando de vender en promedio en una hora de retraso 2 pollos a valor de S/. 40 soles diarios. (Tabla 5)</p>	<p>La gerencia no adoptó decisión en cuanto a la utilización de los indicadores financieros y no financieros. Sólo dispuso revisar en forma ocular la gestión de ventas.</p>

Del contenido del tabla N° 1, se observa la presencia de diversas deficiencias en las actividades que desarrolla la empresa por parte del área de logística, hecho que resulta agravante, considerando que se constituye como la unidad orgánica más importante dentro de la organización, situación que se ha suscitado por la inoperancia en el desarrollo de sus actividades cotidianas, derivado de la ausencia de acciones de control que está conllevando que los procesos de adquisición, almacenamiento y abastecimiento desarrollados por el área de producción sean defectuosos, con las implicancias que ello está acarreado, toda vez que ello tiene la particularidad de incidir en la disminución de la rentabilidad.

Muestra de las debilidades expuestas, se detallan a continuación la siguiente información:

Tabla 2

Deficiencias en adquisición en mal estado

PROD.	CALCULO:		PRODUCTOS PERECIBLES				1 MES PROMEDIO			
	CAN T. ADQ	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNIDAD	PRECIO TOTAL	ME R M A	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	CAN T FINAL	P.U	PRECIO TOTAL
POLLOS DE 2 Kg LA UNIDAD	3,840	UNIDADES	S/.10.00	S/.38,400.00	85	S/. 10.00	S/.850.00	3,755	S/. 10.00	S/. 37,550.00
PAPA EN BOLSA	480	BOLSAS DE 25 Kg	S/.45.00	S/.21,600.00	6	S/. 45.00	S/.270.00	474	S/. 45.00	S/.21,330.00
PAPA EN SACO	20	SACOS DE 50 Kg	S/.75.00	S/. 1,500.00	0.75	S/. 75.00	S/. 56.25	19	S/. 75.00	S/. 1,443.75
ZANAHORIA	1050	KILOS	S/. 1.80	S/. 1,890.00	98	S/. 1.80	S/. 176.40	952	S/. 1.80	S/. 1,713.60
BETERRAGA	900	KILOS	S/. 1.00	S/. 900.00	43	S/. 1.00	S/. 43.00	857	S/. 1.00	S/. 857.00
LECHUGA	1050	KILOS	S/. 2.00	S/. 2,100.00	235	S/. 2.00	S/. 470.00	815	S/. 2.00	S/. 1,630.00
REPOLLO	975	KILOS	S/. 1.70	S/. 1,657.50	243	S/. 1.70	S/. 413.10	732	S/. 1.70	S/.1,244.40
TOMATE	150	KILOS	S/. 3.00	S/. 450.00	0	S/. 3.00	S/. -	150	S/. 3.00	S/. 450.00
CARBON	4	SACOS DE 65 Kg	S/.91.00	S/. 364.00	0.3	S/.91.00	S/. 27.30	4	S/.91.00	S/. 336.70
PEPINO	600	UNIDADES	S/. 0.30	S/. 180.00	90	S/. 0.30	S/. 27.00	510	S/. 0.30	S/. 153.00
PALTA	300	UNIDADES	S/. 0.70	S/. 210.00	3	S/. 0.70	S/. 2.10	297	S/. 0.70	S/. 207.90
ARROZ	150	KILOS	S/. 1.40	S/. 210.00	0	S/. 1.40	S/. -	150	S/. 1.40	S/. 210.00
				S/. 9,461.50			S/. 2,335.15			S/. 67,126.35

Fuente: Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC.

Interpretación:

De la evaluación a la información contenida en la tabla precedente, se observa que la gerencia de la empresa no ha impartido instrucciones por escrito al área de logística, relacionadas con el ejercicio de prácticas sanas de almacenamiento de los bienes

que se mantienen en custodia, hecho que no está permitiendo cautelar el estado de preservación de las existencias, con el consiguiente perjuicio económico que ello ha ocasionado por la pérdida de bienes por desmedro por un valor de **S/. 2,335.15**, conforme se evidencia de la muestra selectiva. Tal situación tiene la particularidad que no se está reflejando en los estados financieros como pérdida por desmedro, sino que le afecta al costo de ventas, incidiendo así en la rentabilidad del ejercicio. Otro de los análisis en cuanto a la cantidad de existencias perdidas en las adquisiciones, se detalla a continuación:

Tabla 3

Deficiencias determinadas por inapropiada recepción de bienes

CALCULABLE EN :										
MES DE JULIO DEL 2019										
PRODUCTOS	SEGÚN FACTURA				PERDIDAS POR CANTIDAD			BIENES RECEPCIONADOS		
	CAN. ADQ	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNIDAD	PRECIO TOTAL	PERDIDAS POR CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	C.F	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
POLLOS DE 2 Kg LA UNIDAD	3,840	UNIDADES	S/.10.00	S/. 38,400.00	0	S/. 10.00	S/. -	3,840	S/. 10.00	S/. 38,400.00
PAPA EN BOLSA	480	BOLSAS DE 25 Kg	S/.45.00	S/. 21,600.00	0	S/. 45.00	S/. -	480	S/. 45.00	S/. 21,600.00
PAPA EN SACO	20	SACOS DE 50 Kg	S/.75.00	S/. 1,500.00	0	S/. 75.00	S/. -	20	S/. 75.00	S/. 1,500.00
ZANAHORIA	1050	KILOS	S/. 1.80	S/. 1,890.00	5	S/. 1.80	S/. 9.00	1,045	S/. 1.80	S/. 1,881.00
BETERRAGA	900	KILOS	S/. 1.00	S/. 900.00	3	S/. 1.00	S/. 3.00	897	S/. 1.00	S/. 897.00
LECHUGA	1050	KILOS	S/. 2.00	S/. 2,100.00	23	S/. 2.00	S/. 46.00	1,027	S/. 2.00	S/. 2,054.00
REPOLLO	975	KILOS	S/. 1.70	S/. 1,657.50	24	S/. 1.70	S/. 40.80	951	S/. 1.70	S/. 1,616.70
TOMATE	150	KILOS	S/. 3.00	S/. 450.00	1	S/. 3.00	S/. 3.00	149	S/. 3.00	S/. 447.00
CARBON	4	Kg	S/.91.00	S/. 364.00	0	S/.91.00	S/. -	4	S/. 91.00	S/. 364.00
PEPINO	600	UNIDADES	S/.0.30	S/. 180.00	90	S/. 0.30	S/. 27.00	510	S/. 0.30	S/. 153.00
PALTA	300	UNIDADES	S/. 0.70	S/. 210.00	3	S/. 0.70	S/. 2.10	297	S/. 0.70	S/. 207.90
ARROZ	150	KILOS	S/. 1.40	S/. 210.00	0	S/. 1.40	S/. -	150	S/. 1.40	S/. 210.00
SERVILLETAS	150	PAQUETES	S/. 0.50	S/. 75.00	4	S/. 0.50	S/. 2.00	146	S/. 0.50	S/. 73.00
LEJIA	20	BOTELLITAS	S/. 0.80	S/. 16.00	3	S/. 0.80	S/. 2.40	17	S/. 0.80	S/. 13.60
GASEOSA	300	BOTELLA	S/. 1.50	S/. 450.00	7	S/. 1.50	S/. 10.50	293	S/. 1.50	S/. 439.50
CERVEZA	12	CAJAS	S/.35.00	S/. 420.00	0	S/. 35.00	S/. -	12	S/.35.00	S/. 420.00
DETERGENTE	3	PAQUETES	S/.11.70	S/. 35.10	0.3	S/. 11.70	S/. 3.51	3	S/.11.70	S/. 31.59
GUANTES	4	CAJAS	S/.34.00	S/. 136.00	0	S/. 34.00	S/. -	4	S/.34.00	S/. 136.00
EMBATES	6	PAQUETES	S/.65.00	S/. 390.00	0	S/. 65.00	S/. -	6	S/. 65.00	S/. 390.00
CUCHARITAS	12	BOLSAS	S/. 3.00	S/. 36.00	0	S/. 3.00	S/. -	12	S/. 3.00	S/. 36.00
BOLSAS	12	PAQUETES	S/. 4.00	S/. 48.00	3	S/. 4.00	S/. 12.00	9	S/. 4.00	S/. 36.00
AGUA MINERAL	150	BOTELLAS	S/. 0.60	S/. 90.00	0	S/. 0.60	S/. -	150	S/. 0.60	S/. 90.00
CREMAS	6	BALDES	S/.54.00	S/. 324.00	0	S/. 54.00	S/. -	6	S/. 54.00	S/. 324.00
				S/. 71,481.60			S/. 161.31			S/. 71,320.29

Fuente: Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC.

Interpretación:

La Tabla N° 03 muestra que se está generando pérdidas por deficiencias en la recepción de bienes y que se suscita por el descuido que incurren los colaboradores en el proceso de adquisiciones, derivado del deficiente control en la recepción de las compras, en cuanto a la cantidad de las existencias, tal hecho se ha determinado por medio de la muestra selectiva realizada, evidenciando bienes no incorporados por **S/. 161.31** al mes. La deficiencia en mención se viene suscitando por qué no se ha designado a una persona para que realice dicha labor, considerando que los bienes son Recepcionados por distintos trabajadores, con el consiguiente perjuicio que ello está ocasionando.

Tabla 4
Diferencia por precio de mercado

PERIODO:		MES DE JULIO DEL 2019							
PRODUCTOS	PRECIO SEGÚN INVESTIGACION DE MERCADO				PRECIO COMPRADO		DIFERENCIA		
	CAN. EST.	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNIDAD	PRECIO TOTAL	CAN TID ADQ UIRI DA	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	TOTAL	
POLLOS DE 2 Kg LA UNIDAD	3,840	UNIDADES	S/. 9.00	S/. 34,560.00	3,840	S/. 10.00	S/. 38,400.00	S/. 3,840.00	
PAPA EN BOLSA	480	BOLSAS DE 25 Kg	S/. 42.00	S/. 20,160.00	480	S/. 45.00	S/. 21,600.00	S/. 1,440.00	
PAPA EN SACO	20	SACOS DE 50 Kg	S/. 73.00	S/. 1,460.00	20	S/. 75.00	S/. 1,500.00	S/. 40.00	
ZANAHORIA	1050	KILOS	S/. 1.70	S/. 1,785.00	1050	S/. 1.80	S/. 1,890.00	S/. 105.00	
BETERRAGA	900	KILOS	S/. 0.80	S/. 720.00	900	S/. 1.00	S/. 900.00	S/. 180.00	
LECHUGA	1050	KILOS	S/. 1.85	S/. 1,942.50	1050	S/. 2.00	S/. 2,100.00	S/. 157.50	
REPOLLO	975	KILOS	S/. 1.70	S/. 1,657.50	975	S/. 1.70	S/. 1,657.50	S/. -	
TOMATE	150	KILOS	S/. 2.75	S/. 412.50	150	S/. 3.00	S/. 450.00	S/. 37.50	
CARBON	4	SACOS DE 65 Kg	S/. 83.00	S/. 332.00	4	S/. 91.00	S/. 364.00	S/. 32.00	
PEPINO	600	UNIDADES	S/. 0.30	S/. 180.00	600	S/. 0.30	S/. 180.00	S/. -	
PALTA	300	UNIDADES	S/. 0.70	S/. 210.00	300	S/. 0.70	S/. 210.00	S/. -	
ARROZ	150	KILOS	S/. 1.40	S/. 210.00	150	S/. 1.40	S/. 210.00	S/. -	
SERVILLETAS	150	PAQUETES	S/. 0.50	S/. 75.00	150	S/. 0.50	S/. 75.00	S/. -	
LEJIA	20	BOTELLITAS	S/. 0.80	S/. 16.00	20	S/. 0.80	S/. 16.00	S/. -	
GASEOSA	300	BOTELLA	S/. 1.50	S/. 450.00	300	S/. 1.50	S/. 450.00	S/. -	
CERVEZA	12	CAJAS	S/. 32.00	S/. 384.00	12	S/. 35.00	S/. 420.00	S/. 36.00	
DETERGENTE	3	PAQUETES	S/. 11.70	S/. 35.10	3	S/. 11.70	S/. 35.10	S/. -	
GUANTES	4	CAJAS	S/. 31.00	S/. 124.00	4	S/. 34.00	S/. 136.00	S/. 12.00	
EMBASES	6	PAQUETES	S/. 64.00	S/. 384.00	6	S/. 65.00	S/. 390.00	S/. 6.00	
CUCHARITAS	12	BOLSAS	S/. 2.50	S/. 30.00	12	S/. 3.00	S/. 36.00	S/. 6.00	
BOLSAS	12	PAQUETES	S/. 3.20	S/. 38.40	12	S/. 4.00	S/. 48.00	S/. 9.60	
AGUA MINERAL	150	BOTELLAS	S/. 0.60	S/. 90.00	150	S/. 0.60	S/. 90.00	S/. -	
CREMAS	6	BALDES	S/. 54.00	S/. 324.00	6	S/. 54.00	S/. 324.00	S/. -	
				S/. 65,580.00			S/. 71,481.60	S/. 5,901.60	

Fuente: Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC

Interpretación:

La tabla precedente revela información sobre pagos en exceso de materias primas e insumos adquiridos, habiéndose determinado diferencias entre lo que se compró y los precios referenciales del mercado local por **S/.5,901.60**, generando un sobre costo en la producción de los bienes que se ofertan, Tal situación se origina por descuido en la modalidad implantada de compra de los productos, sin una previa evaluación de los precios que se ofertan en el mercado. Tal hecho se viene suscitando por qué no se ha designado a una persona para que realice dicha labor.

Se desprende que la deficiencia descrita se suscita por que las instancias administrativas de la empresa no toman en cuenta la importancia del estudio de los indicadores financieros y el análisis de los factores internos y externos, que de implantarse podría ayudar a contrarrestar estas anomalías, que a la larga afecta considerablemente su rentabilidad.

Asimismo, se ha evidenciado pérdidas por retraso en el proceso de recepción de los bienes adquiridos; toda vez que ello afecta a la venta diaria, considerando que tal hecho ocasiona que se tenga que modificar el horario de atención al público, con el consiguiente perjuicio económico que acarrea, por cuanto no está permitiendo percibir ingresos diarios por dos horas aproximadamente que no se atiende al público por un valor de **S/. 432.50**, derivado de la ausencia de esquematización de los procesos y de la omisión de políticas y asignación de funciones, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 5

Productos no vendidos durante un periodo de 2hrs al día

PERIODO :				
MES DE JULIO DEL 2019				
PRODUCTOS	CANTIDAD ADQUIRIDA	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNIDAD	PRECIO TOTAL
POLLOS A LA BRASA	8	UNIDADES	S/. 40.00	320.00
1/4 DE POLLO	3	UNIDADES	S/. 10.00	30.00
REFRESCO	15	JARRITAS DE 1/2 LT	S/. 3.50	52.50
GASEOSAS	10	1/2 LT	S/. 3.00	30.00
				S/.432.50

Fuente. Servicios Turísticos Caravana Tropical EIRL.

Interpretación:

Acto seguido se revela la evaluación según un indicador de gestión de adquisición que tiene que ver con el nivel de cumplimiento de los proveedores en relación al abastecimiento al área de producción de las existencias, conforme se muestra en el siguiente análisis:

Tabla 6

Indicador de logística de adquisición

ADQUISICIONES					
INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	MAYO	JULIO	IMPACTO (COMENTARIO)
Nivel de cumplimiento de Proveedores	Implica calcular el nivel de eficacia de los productos entregados a los clientes del almacén.	Pedidos			Localiza el nivel de eficiencia de los proveedores de la organización y que están limitando el nivel del proceso de recepción oportuna de los inventarios en la bodega de almacenamiento, así como su disponibilidad para distribuir a los clientes
		Recibidos			
		Fuera de Tiempo x 100			
		Total	84	85.71428571	
		Pedidos			
		Recibidos			

Interpretación:

En mayo de 2019, los proveedores incumplieron en 84% en relación a los pedidos generados, asimismo en julio se obtuvo un **85.71%** de cumplimiento, lo que guarda concordancia con el análisis de las deficiencias y de las causas que lo ocasiona, por lo que se desprende que no se adoptan acciones de control y evaluación a los proveedores, consecuentemente tal hecho afecta la rentabilidad de la empresa.

Logística de recepción y almacenamiento: Se comprende por gestión de inventarios, todo lo que se encuentre relacionado al manejo de los activos

realizables, de los cuales se aplican una serie de métodos para mantener un control y de esta forma buscar beneficios económicos para la empresa; viéndose reflejado en la rentabilidad, siendo este una herramienta para elevar el nivel de eficiencia y eficacia.

A continuación, se detallan las deficiencias que se presenta en la logística de recepción y almacenamiento, habiéndose identificado las causas que lo originan y como esto incide en la rentabilidad y toma de decisiones por parte de la gerencia de la empresa.

Tabla 7

Logística de recepción almacenamiento

LOGISTICA DE RECEPCION Y ALMACENAMIENTO						
COMPONENTES	DEFICIENCIA	CAUSA	NIVEL DE RIESGO	RENTABILIDAD	EFECTO	DESCRIPCION
AMBIENTE DE CONTROL	Deficientes modalidades de almacenaje, confusión en las funciones.	No cuenta con políticas de funcionamiento y operaciones de esta actividad	ALTO	Genera pérdida por productos en desuso por S/. 1142.40 al mes. (Tabla 8)	Se ha dispuesto la implementación y ampliación del almacén de productos perecibles y no perecibles.	
	Deficiente almacenaje de los productos perecibles, ambientes inadecuados.	No posee un plan de implementación y ampliación de los ambientes de almacenaje de los alimentos perecibles, y de existencias.				
	Confusión en las funciones de los responsables del almacén e inventario.	No se cuenta con estructura orgánica que defina el funcionamiento en esta actividad del proceso de adquisiciones				
VALORACION DE RIESGO	Información no es fiable para la toma de decisiones.	No se evalúa la gestión de inventario y almacén, mediante indicadores de gestión de inventarios y de almacén	ALTO	No se optimiza la rentabilidad.	No se adopta decisión	
	No se toma inventario físico y el control de las existencias.	No cuenta con un plan de capacitación para el personal del área de almacén.	ALTO	Disminución de la rentabilidad.	Se dispuso que la administración realice esta un plan e capacitación a los responsables de esta parte del proceso de logística.	
	Existencias deterioradas, por la humedad que existe en el almacén por no encontrarse techado.	No realiza la evaluación de factores internos y externos de la gestión de inventarios y de almacén	ALTO	Genera una pérdida por productos en desuso por S/. 1142.40 al mes. (Tabla 8)	Se ha dispuesto que la administración elabore un plan de implementación y ampliación de las instalaciones del almacén, que coadyuve a mejorar la conservación de los insumos.	
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	No se elabora información para conciliar los	No actualizan el software de control de ingresos y	ALTO	Afecta la determinación del costo, que tiene un efecto	La gerencia dispuso que el contador de la empresa realice la	

	<p>productos consumidos que salen del almacén.</p> <p>No se realiza el control de las existencias en almacén de posibles sustracciones.</p> <p>Impide la buena gestión de inventarios de la empresa.</p> <p>Impide el consumo de materias primas e insumos necesarios para la elaboración de los platillos, por encontrarse malogrados.</p> <p>Impide determinar el costo de venta, aplicado mediante promedio, obviando realizar el inventario valorizado.</p>	<p>salidas de insumos y que también realiza el boleteo de la ventas</p> <p>No realiza la toma de inventarios físicos en forma periódica.</p> <p>No se adoptan medidas de control rutinarias de las existencias.</p> <p>No se asigna un personal para el control y toma inventario y de almacén.</p> <p>No se realiza el control de la temperatura y la humedad mediante herramientas especializadas</p> <p>Inadecuado ambiente de almacén.</p> <p>No toman inventarios físicos y valorizados</p>	<p>negativo en la rentabilidad</p> <p>Afecta por la mala gestión una pérdida mensual en marzo por S/. 234.00</p> <p>Afecta la rentabilidad por S/ 923.90 que no se está reconociendo como costo y no se refleja como una pérdida por merma en un promedio de un mes. (Tabla 9)</p> <p>Afecta la determinación del costo, que tiene un efecto negativo en la rentabilidad, por reconocerse un costo determinado en forma inapropiada.</p>	<p>toma de inventario físico de los bienes de almacén.</p> <p>La gerencia no ha tomado medidas de control y vigilancia al almacén, ni designó personal para que realice tal labor.</p> <p>La gerencia en coordinación con la administración dispuso la compra adicional de materias primas e insumos para poder cubrir con la demanda, sobre costeando la producción de los productos que se ofertan.</p> <p>La gerencia dispuso que el contador de la empresa realce la toma de inventario físico de los bienes de almacén.</p>
ACTIVIDADES DE CONTROL			ALTO	
MONITOREO	<p>Impide contar con información útil para comparar las salidas de almacén con lo que se consume</p> <p>Impide la utilización de los materiales y materias primas para la elaboración de platos a la carta para la venta.</p>	<p>No concilian el ingreso físico de los bienes al almacén reportados en los C/P con las existencias físicas mantenidas en stock.</p> <p>No se monitorea la temperatura y el nivel de humedad</p>	<p>ALTO</p> <p>Optimización de la rentabilidad.</p> <p>Afecta la rentabilidad por S/ 923.90 que no se está reconociendo como costo y no se refleja como una pérdida por merma en un promedio de un mes. (Tabla 9)</p>	<p>La gerencia realizar las conciliaciones a la administración</p> <p>La gerencia no adoptó decisiones respecto a la implementación de herramientas de control de temperatura de las existencias almacenadas, de los productos perecibles.</p>

Interpretación:

Del contenido del tabla N° 7, se observa la presencia de deficiencias en las actividades que desarrolla la empresa por parte del área de logística, hecho que resulta agravante, considerando que tal proceso se constituye como una de las actividades de mayor relevancia dentro de la organización, situación que se ha suscitado por la inoperancia en el desarrollo de sus actividades cotidianas, derivado de la ausencia de acciones de control que está conllevando que los procesos de recepción, almacenamiento y abastecimiento de las materias primas e insumos hacia el área de producción resulten deficientes, con las implicancias que ello ocasiona y que tiene la particularidad de incidir en la disminución de la rentabilidad. Muestra de ello, se refleja en la omisión de la toma de los inventarios físicos, por cuanto se determinan tomando como referencia promedios matemáticos, que implica que la determinación del costo de venta no sea apropiada, y que a su vez incide significativamente en la rentabilidad de la empresa, conforme se detalla a continuación:

Tabla 8

Deficiencias de productos perecibles en almacenaje por ambientes y equipos inadecuados

MES DE JULIO DEL 2019										
Prod.	Cant. Adq	Ud. De Medida	Precio Ud.	Precio Total	Desm.	P.U	P. T.	Cant. Final	Precio Unitario	Precio Total
Pollos De 2 Kg La Unidad	3,840	UNIDADES	S/. 10.00	S/.38,400.00	45	S/.10.00	S/.450.00	3,795	S/. 10.00	S/.7,950.00
Papa En Bolsa	480	BOLSAS DE 25 Kg	S/. 45.00	S/.21,600.00	3	S/.45.00	S/. 135.00	477	S/. 45.00	S/. 1,465.00
Papa En Saco	20	SACOS DE 50 Kg	S/. 75.00	S/.1,500.00	0	S/.75.00	S/. -	20	S/. 75.00	S/. 1,500.00
Zanahoria	1050	KILOS	S/. 1.80	S/.1,890.00	23	S/ 1.80	S/. 41.40	1,027	S/. 1.80	S/. 1,848.60
Beterraga	900	KILOS	S/. 1.00	S/. 900.00	21	S/. 1.00	S/. 21.00	879	S/. 1.00	S/. 879.00
Lechuga	1050	KILOS	S/. 2.00	S/. 2,100.00	124.32	S/. 2.00	S/.248.64	926	S/. 2.00	S/. 1,851.36
Repollo	975	KILOS	S/. 1.70	S/. 1,657.50	113.8	S/. 1.70	S/. 193.46	861	S/. 1.70	S/. 1,464.04
Tomate	150	KILOS	S/. 3.00	S/. 450.00	0	S/. 3.00	S/. -	150	S/. 3.00	S/. 450.00
Carbón	4	SACOS DE 65 Kg	S/. 91.00	S/. 364.00	0.5	S/. 91.00	S/. 45.50	4	S/. 91.00	S/. 318.50

Pepino	600 UNIDADES	S/. 0.30	S/. 180.00	20	S/. 0.30	S/. 6.00	580	S/. 0.30	S/. 174.00	
Palta	300 UNIDADES	S/. 0.70	S/. 210.00	2	S/. 0.70	S/. 1.40	298	S/. 0.70	S/. 208.60	
Arroz	150 KILOS	S/. 1.40	S/. 210.00	0	S/. 1.40	S/.	150	S/. 1.40	S/. 210.00	
			S/.69,461.50				S/. 1,142.40	S/.68,319.10		

Fuente: Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC.

El hecho de haberse consignado los inventarios físicos tomando como referencia promedios aritméticos, se colige que los importes que se reflejan está representado en promedio las pérdidas por desmedro de la empresa por ambientes y equipos inadecuados, por lo que desprende que las diferencias resultantes estarían por encima de lo calculado, estableciéndose pérdidas por **S/ 1,142.40**, que en la actualidad se está reconociendo en el costo de producción o de ventas de la empresa y no contablemente como perdidas, afectando la rentabilidad y la toma de decisiones de la empresa. Otro de los análisis en cuanto a la pérdida por métodos inadecuados de almacenamiento de los productos perecibles, podemos observar a continuación:

Tabla 9

Deficiencias por métodos inadecuados de almacenaje

PERIODO: MES DE JULIO DEL 2019										
PRODUCTOS	C.A.	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNIDAD	PRECIO TOTAL	DESMEDRO	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	CANTIDAD FINAL	P. U.	PRECIO TOTAL
POLLOS DE 2 Kg LA UNIDAD	3,840	UNIDADES	S/. 10.00	S/. 38,400.00	12	S/. 10.00	S/. 120.00	3,828	S/. 10.00	S/. 38,280.00
PAPA EN BOLSA	480	DE 25 Kg	45.00	S/. 21,600.00	2	S/. 45.00	S/. 90.00	478	S/. 45.00	S/. 21,510.00
PAPA EN SACO	20	SACOS DE 50 Kg	75.00	S/. 1,500.00	0	S/. 75.00	S/.	20	S/.75.00	S/. 1,500.00
ZANAHORIA	1050	KILOS	1.80	S/. 1,890.00	12	S/. 1.80	S/. 21.60	1,038	S/. 1.80	S/. 1,868.40
BETERRAGA	900	KILOS	1.00	S/. 900.00	14	S/. 1.00	S/. 14.00	886	S/. 1.00	S/. 886.00
LECHUGA	1050	KILOS	2.00	S/. 2,100.00	156	S/. 2.00	S/. 312.00	894	S/. 2.00	S/. 1,788.00
REPOLLO	975	KILOS	1.70	S/.1,657.50	178	S/. 1.70	S/. 302.60	797	S/. 1.70	S/. 1,354.90
TOMATE	150	KILOS	3.00	S/. 450.00	0	S/.3.00	S/.	150	S/. 3.00	S/. 450.00
CARBON	4	SACOS DE 65 Kg	91.00	S/. 364.00	0.7	S/.91.00	S/. 63.70	3	S/. 91.00	S/. 300.30
PEPINO	600	UNIDADES	0.30	S/. 180.00	0	S/. 0.30	S/.	600	S/. 0.30	S/. 180.00
PALTA	300	UNIDADES	0.70	S/. 210.00	0	S/. 0.70	S/.	300	S/. 0.70	S/. 210.00
ARROZ	150	KILOS	1.40	S/. 210.00	0	S/. 1.40	S/.	150	S/. 1.40	S/. 10.00
			S/.69,461.50				S/. 923.90	S/.68,537.60		

Fuente: Servicios Turísticos Caravana Tropical EIRL

Interpretación:

De la información consignada en la tabla precedente, se observa que como resultado del deficiente manejo de stocks de inventarios en almacén, se ha suscitado mermas, desmedros y desaparición de materias primas e insumos, lo que viene generando pérdidas en promedio por **S/. 923.90** mensual, hecho que se ha suscitado por el descuido en la aplicación de los métodos utilizados por la empresa en cuanto a la modalidad de almacenamiento que actualmente se practica, también influye los equipos que conservan las materias primas e insumos, que no cuentan con herramientas de medición de la temperatura para la conservación de los insumos.

Asimismo, se determinó que la gestión de inventario no está coadyuvando a determinar el costo de venta de la empresa, debido que las actividades lo realizan de manera deficiente por no contar con formatos apropiados para realizar el inventario físico, ocasionando deficiencias en la presentación de la información, hecho que no permite determinar del costo real, utilizando promedios por parte de la contabilidad, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 10

Diferencia de costo de venta

DIFERENCIA DE COSTO DE VENTA			
		COSTO DE VENTA REAL	
	S/.1,252,757.44		S/.976,324.00
DIFERENCIA	S/.		276,433.44

Fuente: Servicios Turísticos Caravana Tropical EIRL

Interpretación:

La diferencia establecida se debe a deficiencias en la determinación del cálculo del costo de venta, así como por las pérdidas que se vienen reconociendo como costo de venta, y no contablemente como pérdida del ejercicio, omitiéndose la suma de **S/. 276,433.44**.

A continuación, se presenta la evaluación según un indicador de gestión de adquisición que tiene que ver con el índice de rotación de mercaderías y el índice de

duración de las mercaderías dentro del almacén, que se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 11
Indicador de inventario y almacenamiento

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	MAYO	JULIO	IMPACTO (COMENTARIO)
Índice de Rotación de Mercancías	Refiere a la magnitud entre las ventas y las existencias promedio. Pues esto indica el número de veces que el capital invertido se recupera a través de las ventas.	$\frac{\text{Ventas Acumuladas}}{\text{Inventario Promedio}} \times 100$	63.09734482	89.85478888	Se debe determinar el uso de políticas internas, además de mantener una elevada rotación de las mercaderías, elaborar normas de gestión para poder mejorar los excedentes que se registran. Asimismo, eleva el nivel de comunicación entre los proveedores y clientes que registra la empresa
Índice de duración de Mercancías	Magnitud entre las mercaderías finales y las ventas promedio del último período. Indica cuantas veces dura el inventario que se tiene.	$\frac{\text{Inventario Final} \times 30 \text{ días}}{\text{Ventas Promedio}}$	0.512877069	0.271682107	Este indicador responde que los activos y/o recurso que se emplean dentro de la actividad económica no suelen materializarse en el tiempo debido, lo que viene generando un riesgo inherente que acarrea pérdidas

Interpretación:

El índice de rotación de mercaderías de los estados situacionales de mayo y julio, con la información procesada y recabada de la empresa, se desprende que en el mes de mayo del 2019 se obtuvo una rotación de 63 veces, es decir cada 6 días del año, mientras que en el mes de julio se obtuvo una rotación de **90 veces** que representa a cada **4** días del año, mostrando que en estos periodos las existencias están mostrando una rotación lenta a razón cada **6 y 4** días respectivamente, y que de acorde con el giro del negocio de la empresa, es usual que las existencias en este tipo de negocios roten diariamente.

Tabla 12
Almacenamiento

ALMACENAMIENTO					
INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	MAYO	JULIO	IMPACTO (COMENTARIO)
Costo de Almacenamiento por Unidad	Comprende en la relación del costo del almacenamiento y el número de unidades almacenadas en un período determinado	Costo de almacenamiento Número de unidades almacenadas	0.56410708	0.684226884	Es de utilidad para analizar el costo que se generó por cada unidad y de esta forma poder decidir si ello permitirá generar rentabilidad.
Costo por Unidad Despachada	Porcentaje de manejo por unidad sobre los gastos operativos del centro de abastecimiento. Consiste en conocer el nivel de efectividad de los despachos de mercancías a los responsables de la elaboración de los platillos en cuanto a los pedidos enviados en un período determinado.	Costo Total Operativo Bodega Unidades Despachadas	0.014646437	0.012059941	Permite llevar los costos por cada unidad que se presente en el área de distribución.
Nivel de Cumplimiento Del Despacho a tiempo	Consiste en conocer el nivel de efectividad de los despachos de mercancías a los responsables de la elaboración de los platillos en cuanto a los pedidos enviados en un período determinado.	Número de despachos cumplidos a tiempo x 100 Número total de despachos requeridos	61.65922317	77.14737311	Permite comprobar el cumplimiento de todos los pedidos tomando como indicador el tiempo dentro del área de despacho.
Costo por Metro Cuadrado	Refiere el valor de mantener un metro cuadrado del almacén.	Costo Total Operativo Bodega Área de almacenamiento	93.11046512	127.994186	Accede a llevar el costeo del valor unitario de m3 y de esta forma poder realizar la respectiva negociación de sus valores

En el mes de mayo se obtuvo un costo de almacenamiento por unidad de 0.56 céntimos, y en el mes de julio se reconoció un costo por unidad almacenada de 0.65 céntimos, llegando a la conclusión de que no se está invirtiendo en la gestión efectiva de las existencias almacenadas.

Ahora el costo por unidad despachada en los periodos de mayo y julio fueron: en el mes de mayo fue de **0.015** céntimos por unidad, mientras que en julio fue de **0.012** céntimos por unidad, por lo que se colige una mínima inversión en almacenamiento de los bienes.

En cuanto al nivel de cumplimiento del despacho oportuno de las existencias fue de un **61.66%**, mientras que en julio el nivel de cumplimiento de despacho fue de un **77.15%**, demostrando así ineficiencia en las actividades de esta parte de la logística. El costo por metro cuadrado del almacén en mayo llegó a **S/.93.11**, y en julio de 2019, llegó a S/.128.00, esta diferencia se da por los meses calculados, y aun así muestra que el almacén no posee capacidad apropiada para almacenar productos perecibles, por lo que se deduce que no se está invirtiendo en el almacenamiento de los productos.

Logística de abastecimiento a producción:

A continuación, se muestra el siguiente cuadro estructurado tomando como referencia la información recopilada a través de las herramientas de investigación, donde se precisan las deficiencias, causas, y el efecto que viene ocasionando

Tabla13

Logística de abastecimiento a producción

LOGISTICA DE ABASTECIMIENTO A PRODUCCION					
Componentes	Deficiencia	Causa	Nivel De Riesgo	Efecto Rentabilidad	Efecto Descripción
AMBIENTE DE CONTROL	Ineficiente accionar del área de preparación de pollos a la brasa.	No se ha esquematizado las sub-actividades que se realizan dentro de esta fase de la logística	ALTO	El retraso en la atención de la producción, acarrea que no se atiendan pedidos en promedio aproximado de S/. 432.54 al mes. (Tabla 5)	La gerencia no ha dispuesto medidas correctivas.
VALORACION DE RIESGO	Entrega en exceso de insumos para la elaboración de los pollos a la brasa.	No realiza la evaluación de los factores internos y externos del proceso de abastecimiento de la empresa	ALTO	Se pierde al mes aproximadamente recursos económicos por S/. 126.37 . (Datos libros contables de la empresa)	La gerencia no ha dispuesto medidas correctivas
ACTIVIDADES DE CONTROL	Deficiente control en la entrega, de materias primas e insumos al área de elaboración de pollos a la	No se realiza el control de entrega de existencias en forma documentada.	ALTO		

	brasa, parrillas y otros				
	Desperdicio de existencias en la elaboración de los pollos a la brasa	No se realiza el control de existencias que sale de almacén.	MEDIO	Pérdida por existencias desperdiciadas por S/. 147.90 al mes aproximadamente. (Datos libros contables de la empresa)	La gerencia dispuso en forma verbal a la administración el control de los insumos no utilizados durante el día.
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	Deficiente información en el proceso de producción.	No se realiza la formulación y evaluación de indicadores financieros y no financieros	MEDIO	Implantación de indicadores de gestión incrementaría en por lo menos un 25% la rentabilidad.	La gerencia no ha dispuesto medidas correctivas
	No se monitorea los procesos de gestión del abastecimiento	No se concilia los ingresos de bienes al almacén con las salidas para la producción	ALTO	Implantación de controles incrementaría en por lo menos un 25% la rentabilidad	La gerencia no ha dispuesto medidas.
MONITOREO	No se monitorea los procesos de entrega de insumos con el consumo de bienes.	No se controla las entregas de bienes a producción.	MEDIO	Se generó un reconocimiento de sobrecosto de ventas en de S/. 1342.00 en julio de 2019. (Datos libros contables de la empresa)	La gerencia no ha dispuesto medidas.

Interpretación:

De la información consignada en el tabla **Nº13**, se desprende la presencia de deficiencias en las actividades que desarrolla la empresa por parte del área de logística, hecho que ocasiona un deficiente manejo de las actividades logísticas de abastecimiento y que redundan en la producción, situación que se ha suscitado por la inoperancia en el desarrollo de las actividades cotidianas, derivada de la ausencia de acciones de control que está conllevando que los procesos de abastecimiento hacia la producción, como es el suministro de materias primas e insumos se convierta de alto riesgo, con las implicancias que ello está acarreando y que tiene el efecto de disminuir la rentabilidad.

En ese contexto, en su conjunto se detectaron pérdidas referentes a la gestión de abastecimiento en la empresa, por la suma de **S/. 1,616.27**; derivadas de deficiencias de controles internos, como es la sustracción de envases utilizados para el servicio de delivery, así como el hecho de considerar como gasto el préstamo realizado a una empresa que se encuentra vinculada económicamente.

A continuación, en el siguiente cuadro se detalla la siguiente información:

Tabla 14

Logística de abastecimiento

		ABASTECIMIENTO				IMPACTO
INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	MAYO	JULIO		(COMENTARIO)
Calidad de los Pedidos Generados	Número y porcentaje de pedidos generados sin retraso, o sin necesidad de información adicional.	Productos Generados sin Problemas x 100	61.65922317	77.14737311		Responde a los cortes de los problemas inherentes a la determinación errática de pedidos, como: costo del lanzamiento de requerimientos rectificadores, esfuerzo del personal de compras para identificar y solucionar problemas, incremento del costo de mantenimiento de mercaderías y pérdida de ventas, entre otros.
		Total de pedidos generados				
Entregas perfectamente recibidas al área de producción	Número y porcentaje de pedidos que no cumplen las especificaciones de calidad y servicio definidas, con desglose por el área de producción	Pedidos Rechazados x 100 Total de Órdenes de Recibidas	81.60993654	80.46532136		Considera a los costos de obtener pedidos sin cumplir las especificaciones de calidad y servicio

En el mes de mayo se obtuvo un promedio de calidad de **61.66%** de los pedidos entregados, asimismo, en julio se obtuvo un promedio de calidad de **77.15%**. El

resultado obtenido pone de manifiesto la premura en la mejora de los procesos internos logísticos que debe implementar la gerencia de la empresa en cuanto a calidad de pedidos a los clientes, que conlleve a mantener el liderazgo en el rubro en relación a la competencia dentro de la localidad donde opera.

En relación con la entrega oportuna de insumos recibidos, en el mes de mayo se obtuvo una eficiencia de **81.61%** de las entregas a producción, mientras que en el mes de julio se obtuvo un **80.46%**. Entre los dos periodos no hay de variaciones significativas. De la evaluación al resultado emergente, se depende que necesariamente deben adoptarse medidas correctivas que permita la optimización de los procesos internos de gestión logística al interior de la empresa.

Logística de producción: La producción en esta empresa se orienta a la elaboración de los platos de pollo a la brasa, a las parrillas y sus complementos a partir de las materias primas e insumos, que permita ofertar productos terminados a satisfacción del cliente.

Como resultado de la aplicación de las técnicas de investigación, se evidenció la presencia de diversas deficiencias, así como las causas y los efectos que inciden en la rentabilidad, conforme se muestra en el cuadro siguiente:

Tabla 15
Logística de producción

LOGISTICA DE PRODUCCION					
COMPONENTES	DEFICIENCIA	CAUSA		EFFECTO	DESCRIPCION
				RENTABILIDAD	
AMBIENTE DE CONTROL	Deficiente operacionalita de las actividades de la producción de platos de pollo a la brasa.	No se esquematiza las actividades de producción	MEDIO	Afecta en la rentabilidad por la mala utilización de las MP en el proceso de elaboración de los pollos a la brasa. Pérdida estimada de S/. 137.20 al mes. (Tabla 16)	La gerencia no ha dispuesto medidas.
	Exceso de componentes en la presentación de plato de pollo a la brasa al cliente.	No se elabora políticas de producción o de la logística de producción No se capacita al personal			
VALORACION DE RIESGO	No se evalúa el nivel de cumplimiento de los procesos de logística de producción.	No se evalúan los indicadores financieros y no financieros del proceso de logística de producción	ALTO	La inaplicabilidad de indicadores financieros y no financieros en la logística, no permite incrementar la rentabilidad aproximadamente en por lo menos un 25% .	La gerencia no ha dispuesto medidas
	Personal no motivado en los procesos de logística de producción.	No se formulan objetivos estratégicos para determinar e su cumplimiento	ALTO	No permite incrementar las ventas y por ende la rentabilidad en por lo menos un 25% .	La gerencia no ha dispuesto medidas
ACTIVIDADES DE CONTROL	Deficiente control de las compras de bienes.	No se controla la compra de materias primas y auxiliares	ALTO	Se determinó una pérdida de S/. 185.99 Nuevo Soles, esta pérdida se debió al uso de los insumos en pollos que no han sido adquiridos por la empresa, sino ingresados por los trabajadores para su posterior venta. (Tabla 19)	La gerencia no ha dispuesto medidas
	Ausencia de controles diarios del consumo de bienes	No se concilia la información del software implementado y de la salida de bienes de almacén	ALTO	Retraso en el proceso de producción, no permite atender ventas mensuales aproximadamente de S/. 432.54 (Tabla 5).	La gerencia no ha dispuesto medidas
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	Deficiencias en el flujo de información entre las áreas de la logística.	No se ha implementado la fluidez de comunicación entre las áreas	MEDIO	Se detectó que el ingreso de pollos con fines personales por parte de los trabajadores, posibilitó que no se atendiera ventas en forma mensual aproximadamente por S/. 185.99 . (Tabla 19)	La gerencia no ha dispuesto medidas
MONITOREO	No se monitorea la información de compras, ingreso y salida de bienes	No se emiten informes de compra de materias primas y auxiliares	ALTO		La gerencia no ha dispuesto medidas

De la información consignada del cuadro N° 15, se observa la presencia de deficiencias en las actividades que desarrolla la empresa por parte del área de logística, hecho que genera perjuicio económico y por consiguiente ello se refleja para que la rentabilidad disminuya.

Se en la siguiente tabla se detalla los costos por mermas por mala utilización de los insumos en la producción de pollo a la brasa:

Tabla 16

Deficiencias en elaboración de pollos a la brasa en cuanto a desperdicios

PERIOD											
O:											
MES DE JULIO PROMEDIO											
PRODUCTOS	C.A	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNIDAD	PRECIO TOTAL	MERMA	P.U	PRECIO TOTAL	C.F	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	
POLLOS DE											
2 Kg LA UNIDAD	3,840	UNIDADES	S/. 10.00	S/.38,400.00	2	S/.10.00	S/. 20.00	3,838	S/. 10.00	S/.38,380.00	
PAPA EN BOLSA	480	BOLSAS DE 25 Kg	S/. 45.00	S/.21,600.00	1	S/.45.00	S/. 45.00	479	S/. 45.00	S/.21,555.00	
PAPA EN SACO	20	SACOS DE 50 Kg	S/. 75.00	S/. 1,500.00	0	S/.75.00	S/. -	20	S/. 75.00	S/. 1,500.00	
ZANAHORIA	1050	KILOS	S/. 1.80	S/. 1,890.00	7	S/. 1.80	S/. 12.60	1,043	S/. 1.80	S/. 1,877.40	
BETERRAGA	900	KILOS	S/. 1.00	S/. 900.00	6	S/. 1.00	S/. 6.00	894	S/. 1.00	S/. 894.00	
LECHUGA	1050	KILOS	S/. 2.00	S/. 2,100.00	14	S/. 2.00	S/. 28.00	1,036	S/. 2.00	S/. 2,072.00	
REPOLLO	975	KILOS	S/. 1.70	S/. 1,657.50	12	S/.1.70	S/. 20.40	963	S/. 1.70	S/. 1,637.10	
TOMATE	150	KILOS	S/. 3.00	S/. 450.00	0	S/. 3.00	S/. -	150	S/. 3.00	S/. 450.00	
CARBON	4	65 Kg	S/. 91.00	S/. 364.00	0	S/. 91.00	S/. -	4	S/. 91.00	S/. 364.00	
PEPINO	600	UNIDADES	S/. 0.30	S/. 180.00	15	S/. 0.30	S/. 4.50	585	S/. 0.30	S/. 175.50	
PALTA	300	UNIDADES	S/. 0.70	S/. 210.00	1	S/. 0.70	S/. 0.70	299	S/. 0.70	S/. 209.30	
ARROZ	150	KILOS	S/. 1.40	S/. 210.00	0	S/. 1.40	S/. -	150	S/. 1.40	S/. 210.00	
				S/.69,461.50			S/. 137.20			S/.69,324.30	

Interpretación:

En la tabla precedente se visualiza como se generan pérdidas en promedio por **S/. 137.20** Mensual, originadas por el descuido en la metodología utilizada al interior de la empresa en cuanto a la forma de producción que actualmente se practica por parte de los trabajadores del área de producción, hecho que se suscita por qué no cuenta con equipos y herramientas apropiadas que contribuya a optimizar la gestión de la elaboración de los alimentos que expende la empresa.

A continuación, se detalla en las siguientes tablas, las deficiencias originadas por el descontrol de las compras de materias primas e insumos:

Cabe precisar, que como resultado de las entrevistas realizadas al personal de la empresa, se evidenció la presencia de actos irregulares, como es el hecho de haberse verificado el ingreso en promedio mensual de 18 pollos, que se venden con fines personales por parte de los trabajadores, sin embargo se utiliza el costo de infraestructura, personal e insumos, con la agravante que se omite reportar como ventas efectivas por parte de la empresa, afectando así a la rentabilidad del ejercicio. Para ello, se debe de determinar primero el costo total de adquisición tomando como referencia el mes de julio del 2019. De la revisión efectuada al libro de compras, se verificó la adquisición de 3840 pollos, así como de los insumos que se utilizan para la venta del producto, totalizando la compra en dicho periodo por **S/. 78 181.50**, conforme se detalla a continuación:

Tabla 17

Costo total

PERIODO :		MES DE JULIO DEL 2019		
PRODUCTOS	CANTIDAD ADQUIRIDA	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNIDAD	PRECIO TOTAL
POLLOS DE 2 Kg LA UNIDAD	3,840	UNIDADES	S/. 10.00	S/.38,400.00
PAPA EN BOLSA	480	BOLSAS DE 25 Kg	S/. 45.00	S/. 21,600.00
PAPA EN SACO	20	SACOS DE 50 Kg	S/. 75.00	S/. 1,500.00
SAZON	3,840	UNIDAD	S/. 1.00	S/. 3,840.00
ZANAHORIA	1050	KILOS	S/. 1.80	S/. 1,890.00
BETERRAGA	900	KILOS	S/. 1.00	S/. 900.00
LECHUGA	1050	KILOS	S/. 2.00	S/. 2,100.00
REPOLLO	975	KILOS	S/. 1.70	S/. 1,657.50
TOMATE	150	KILOS	S/. 3.00	S/. 450.00
CARBON	4	SACOS DE 65 Kg	S/. 91.00	S/. 364.00
PEPINO	600	UNIDADES	S/. 0.30	S/. 180.00
PALTA	300	UNIDADES	S/. 0.70	S/. 210.00
ARROZ	150	KILOS	S/. 1.40	S/. 210.00
GAS	9	BALONES	S/. 130.00	S/. 1,170.00
COSTO DE MANO DE OBRA	5	POLLEROS	S/. 742.00	S/. 3,710.00
				S/. 78,181.50

Fuente: Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC

Interpretación:

Por razones de seguridad en cuanto al secreto del negocio, no se detalla el costo de la sazón por unidad, estableciendo un monto estimado de **S/. 1.00**.

Después de haberse determinado el costo total, se describirá en la siguiente tabla el costo unitario de los pollos a la brasa y parrillas. Esto servirá para determinar en cuánto se está reconociendo el costo por cada pollo en los demás insumos.

Tabla 18

Costo unitario

PERIODO :		MES DE JULIO DEL 2019		
PRODUCTOS	CANTIDAD ADQUIRIDA	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNIDAD	PRECIO TOTAL
POLLOS DE 2 Kg LA UNIDAD	1	UNIDADES	S/. 10.00	S/. 10.00
PAPA EN BOLSA	0.125	BOLSAS DE 25 Kg	S/. 45.00	S/. 5.63
PAPA EN SACO	0.00521	SACOS DE 50 Kg	S/. 75.00	S/. 0.39
SAZON (SAL, PIMIENTA, COMINO,ETC.)				S/. 1.00
ZANAHORIA	0.27	KILOS	S/ 1.80	S/. 0.49
BETERRAGA	0.23	KILOS	S/. 1.00	S/. 0.23
LECHUGA	0.27	KILOS	S/. 2.00	S/. 0.54
REPOLLO	0.25	KILOS	S/. 1.70	S/. 0.43
TOMATE	0.039	KILOS	S/. 3.00	S/. 0.12
CARBON	0.001	SACOS DE 65 Kg	S/. 91.00	S/. 0.09
PEPINO	0.16	UNIDADES	S/. 0.30	S/. 0.05
PALTA	0.078	UNIDADES	S/. 0.70	S/. 0.05
ARROZ	0.039	KILOS	S/. 1.40	S/. 0.05
GAS	0.00234375	BALONES	S/. 130.00	S/. 0.30
COSTO DE MANO DE OBRA				S/. 0.97
				S/. 20.33

Fuente: Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC

Interpretación:

En la tabla N° 18, se determina el costo el unitario por pollo a la brasa y parrillas que asciende a **S/. 20.33**. La información en referencia, se recopiló como resultado del cruce de información con el área de producción, del que se cual desprende varias incongruencias, en cuanto al nivel de ventas, y al total de pollos asados, tal como se detalla a continuación:

Tabla 19

Consumo de los insumos y mano de obra en 18 ípolos

PERIODO:		MES DE JULIO DEL 2019		
PRODUCTOS	CANTIDAD ADQUIRIDA	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNIDAD	PRECIO TOTAL
PAPA EN BOLSA	2.25	BOLSAS DE 25 Kg	S/. 45.00	S/. 101.25
PAPA EN SACO	0.09378	SACOS DE 50 Kg	S/. 75.00	S/. 7.03
SAZON (SAL, PIMIENTA, COMINO, ETC.)				S/. 18.00
ZANAHORIA	4.86	KILOS	S/. 1.80	S/. 8.75
BETERRAGA	4.14	KILOS	S/. 1.00	S/. 4.14
LECHUGA	4.86	KILOS	S/. 2.00	S/. 9.72
REPOLLO	4.5	KILOS	S/. 1.70	S/. 7.65
TOMATE	0.702	KILOS	S/. 3.00	S/. 2.11
CARBON	0.018	SACOS DE 65 Kg	S/. 91.00	S/. 1.64
PEPINO	2.88	UNIDADES	S/. 0.30	S/. 0.86
PALTA	1.404	UNIDADES	S/. 0.70	S/. 0.98
ARROZ	0.702	KILOS	S/. 1.40	S/. 0.98
GAS	0.0421875	BALONES	S/. 130.00	S/. 5.48
COSTO DE MANO DE OBRA				S/. 17.39
				S/. 185.99
				AL AÑO
				S/. 2,231.88

Fuente: Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC

Interpretación:

El sobrecosto que viene reconociendo la empresa, asciende a **S/. 185.99**, que representan en el año un promedio de **S/. 2,231.88** Nuevos Soles.

A continuación, se detallan indicadores que se estarían utilizando para la evaluación de los niveles de cumplimiento del área de producción de la empresa, para que la empresa cuente con la información oportuna para la toma de decisiones:

Indicadores para los medios de producción

$$\text{Índice de productividad maquinaria} = \frac{\text{Producción.}}{\text{Horas máquina}}$$

$$\text{Indicador mantenimiento-Producción} = \frac{\text{Costo de mantenimiento}}{\text{Costo de producción}}$$

$$\text{Efectividad del mantenimiento} = \frac{\text{RPS + PRD + HMP.}}{\text{RPR + MNT + DSP + HMO}}$$

RPS: Costeo por la reposición de la máquina o máquinas reparadas en un periodo.

PRD: Costeo del volumen de producción obtenida con las máquinas.

HMP: Horas máquina productivas o realmente trabajadas en el año.

RPR: Costo total de todas las reparaciones.

MNT: Costo del mantenimiento por el tema preventivo.

DSP: Costo del desperdicio originado por el mantenimiento y por las reparaciones.

HMO: Horas máquina ociosas motivadas por descompostura, mantenimiento y reparación.

LOGISTICA DE DISTRIBUCION.

En este quinto proceso de la logística de la empresa se explica la secuencia de deficiencias, la causa y el efecto que ocasiona, conforme se detalla a continuación:

Tabla 20

Logística de distribución

COMPONENTES	DEFICIENCIA	CAUSA	NIVEL DE RIESGO	EFECTO	
				RENTABILIDAD	DESCRIPCION
AMBIENTE DE CONTROL	Retraso en la atención de pedidos.	No se esquematizan los lineamientos a seguir	BAJO		
VALORACION DE RIESGO	No se ha diseñado políticas ante la presencia de factores externos de cambios económicos y culturales.	No se evalúan los factores internos y externos del servicio al cliente	ALTO		
ACTIVIDADES DE CONTROL	No se aplica indicadores para medir el grado de cumplimiento de las operaciones, No se ha diseñado estrategias para evaluar el nivel de satisfacción del cliente	No se ha implementado el uso de indicadores de gestión de logística de distribución No se problematiza la eficiencia del servicio	ALTO	Afecta el nivel de venta en por lo menos un 4.1% y por ende disminuye la rentabilidad. (Tabla 22)	Se implementó un buzón de sugerencia para los clientes, pero no se le brinda la debida importancia.
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	Ineficiencia en la oportunidad de atención al cliente, derivada en la demora en la toma de pedidos	Inadecuado sistema de control de pedidos			
MONITOREO	Deficiente gestión de los procesos de distribución.	No se ha implementado indicadores de gestión de distribución	BAJO		
	No se monitorea el control de las operaciones.	No se ha diseñado formatos para el control de los servicios.			

Interpretación:

De la información recopilada y expuesta en el cuadro N° 20, se observa la presencia de diversas deficiencias en las actividades que desarrolla la empresa por parte del área de logística de distribución, afectando significativamente la rentabilidad de la empresa, por cuanto impide el incremento de las ventas, por la inapropiada atención al cliente suscitado por la demora en la prestación del servicio.

En ese contexto, se detallan las siguientes tablas, así como podemos mostrar a continuación en los siguientes cuadros analíticos:

Tabla 21

Nivel de ventas mensuales

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
S/. 214,096	S/.198,694	S/. 209,304	S/. 194,475	S/. 192,529	S/.208,964	S/. 214,172

Interpretación:

En este análisis se denota que el nivel de ventas ha disminuido en relación al promedio mínimo mensual obtenido en el año 2019 que fue de **S/. 300,000.00**, por lo que se desprende que la inoportuna atención al cliente afecta a las ventas, conforme se demuestra en la presente figura.

A continuación, se muestra la evaluación a través de un indicador de gestión, que es el nivel de cumplimiento de entregas a clientes a tiempo y la calidad de la facturación.

Tabla 22*Logística de distribución*

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	SERVICIO AL CLIENTE			IMPACTO (COMENTARIO)
		FÓRMULA	MAYO	JULIO	
Nivel de cumplimiento entregas a clientes a tiempo	Consiste en calcular el resultado real de los pedidos oportunos y efectivas en razón a los clientes	Total de Pedidos no Entregados a Tiempo x 100 Total de Pedidos Despachados	70.571428	66.47058824	Sirve para llevar el control de los errores que se registran en la empresa y que no permiten entregar los pedidos a los usuarios externos. Sin duda, este escenario impacta de manera significativa al servicio al cliente y el recaudo de la cartera.
Calidad de la Facturación	Comprende el porcentaje de comprobantes como son las facturas con error por cliente, y agregación de los mismos.	Facturas Emitidas con Errores x 100 Total de Facturas Emitidas	0.1541755	0.205198358	Generación de retrasos en los cobros, e imagen de mal servicio al cliente, con la consiguiente pérdida de ventas.

Interpretación:

En el nivel de cumplimiento en el mes de mayo se obtuvo un resultado de **70.57%** de los pedidos despachados, mientras que en julio se obtuvo un **66.47%** del total de despachos a tiempo realizados. Mostrando que continúan las deficiencias en cuanto a la atención de los pedidos. Respecto a la calidad de facturación no varía en la efectividad de dichas actividades.

A continuación, se detalla algunos indicadores adicionales de gestión de logística y sus resultados financieros:

Tabla 23*Financieros*

FINANCIEROS					
INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	MAYO	JULIO	IMPACTO (COMENTARIO)
Costos Logísticos	Está pensado para controlar los gastos logísticos en la empresa y medir el nivel de contribución en la rentabilidad de la misma.	Costos Totales Logísticos Ventas Totales de la Compañía	0.0031040	0.00299836	Los costos del área logístico reflejan un porcentaje referente de los ingresos por el concepto de ventas totales, ganancia bruta y los costos totales de las compañías, por ello deben llevarse un control de manera permanentemente. Siendo el traslado que determina mayor interés.
Costo por cada 1 sol despachados	Por cada 100 soles que se despachan, que porcentaje es atribuido a los gastos de operación.	Costos Operativos Bodegas Costo de las Ventas	0.0035880 22	0.00351464	Permite costear los indicadores en cuantos a los gastos operativos de la empresa respecto a la ventas

4.3. Analizar la rentabilidad de la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC en el distrito de Tarapoto, 2019;

En los siguientes cuadros se muestra la situación económica-financiera de la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC. Con sus respectivos análisis comparativos y también el análisis de razones financieras que de manera conjunta daremos explicación sobre la situación financiera de la empresa.

Tabla 24

Resultados de análisis comparativo

SERV TURISTICOS CARAVANA TROPI SAC S.R.L.

R.U.C. 20227736233

ESTADO DE RESULTADOS ANALISIS COMPARATIVO

* SOLES *

	JULIO		MAYO		DIFERENCIA	HORIZONTAL
	MONTOS	VER	MONTOS	VER		
VENTAS:						
Ventas	1,432,233	100.00%	1,072,164	100.00%	360,069	33.58%
Costo de Ventas	-1,252,757	-87.47%	-892,692	-83.26%	-360,065	40.33%
UTILIDAD BRUTA	179,475	12.53%	179,472	16.74%	3	0.00%
Gastos Administrativos	-122,280	-8.54%	-64,641	-6.03%	-57,639	89.17%
Gastos de Ventas	-1,339	-0.09%	-1,339	-0.12%	-	0.00%
Gastos Financieros	-31,239	-2.18%	-24,379	-2.27%	-6,860	28.14%
UTILIDAD DE OPERACION	24,617	1.72%	89,113	8.31%	-64,496	-72.38%
Ingresos financieros						
Otros ingresos						
Otros Egresos						
Diferencia de Cambio						
Resultado por Exposicion a Inflacion						
RESULTADO ANTES DE IMPTO RENTA	24,617	1.72%	89,113	8.31%	-64,496	-72.38%
Impuesto a la renta	-2,462	-0.17%	-8,911	-0.83%	6,450	-72.38%
RESULTADO DEL EJERCICIO	22,155	1.55%	80,202	7.48%	-58,046	-72.38%

Fuente: Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC

Interpretación:

Del análisis de los estados financieros formulados por meses **de mayo y julio**, se desprende de las partidas más relevantes lo siguiente:

Respecto a las partidas de resultados del ejercicio extractadas del Estado de Situación Financiera del Periodo, se observó que, en los meses de mayo y julio, la utilidad del ejercicio disminuyó en un **72.38%**, en términos monetarios se desprende de una disminución de **S/. 58,046**, podemos decir que es un resultado negativo porque no fue lo esperado, toda vez que las expectativas de titular de la empresa era obtener una rentabilidad de 9% en el mes de julio, sin embargo, se obtuvo un 1.55%; lo cual podemos dar explicación con las demás partidas de este estado financiero.

En las ventas totales hubo un incremento del **33.58%**, en términos monetarios estamos hablando de un incremento de **S/. 360,069.00**, lo cual aparentemente obtuvo de un mes a otro. Pero si vemos la otra partida que es la de costo de ventas actuó de diferente manera, si sabemos que el costo de ventas tiene que ir en relación a las ventas y mantener una distancia entre las ventas y el costo de ventas del margen de utilidad establecido; sin embargo, el costo de ventas aumento en un **40.33%** porcentualmente superior a las ventas obtenidas conforme se revela en las líneas precedentes que fue del **33.58%**, por lo que se colige que no guarda la razonabilidad del caso, el incremento en términos monetarios del costo de ventas está representado en **S/. 360,065.00**, dando como resultado un aumento de la utilidad bruta que representa en forma monetaria de **S/. 3.00**.

Si lo vemos desde la perspectiva del análisis vertical, refleja que en el mes de mayo del **100%** de las ventas, el costo de ventas está representado por un **83.26%**, comparación de julio que representa el **87.47%** del **100%** de las ventas totales. Es por eso que la utilidad bruta del mes de julio representa el **12.53%** de las ventas totales y de mayo es de **16.74%** de las ventas totales anuales.

Otras de las partidas que reúnen relevancia son las de gastos administrativos, por cuanto se obtuvo un incremento de un periodo a otro de **89.17%**, que representa en forma monetaria **S/. 57,639**.

Como corolario de lo descrito, se ha establecido que el efecto en la rentabilidad fue negativo, producto de la deficiente gestión del área logística, que conllevara que ello incida en forma negativa en el costo de ventas, y consecuentemente acarreará el incremento de los gastos administrativos.

Tabla 25

Ratios de rentabilidad

CONCEPTO	FORMULA	MEDIDA	JULIO	MAYO
MARGEN DE UTILIDAD BRUTA	$\frac{\text{VENTAS} - \text{COSTO DE VENTAS}}{\text{VENTAS}}$	%	0.12531158	0.1674
MARGEN NETO DE UTILIDAD	$\frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS NETAS}}$	%	0.01546908	0.07480365

MARGEN DE UTILIDAD BRUTA

MAYO 2019	JULIO 2019
16.74%	12.53%

Fuente: Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC

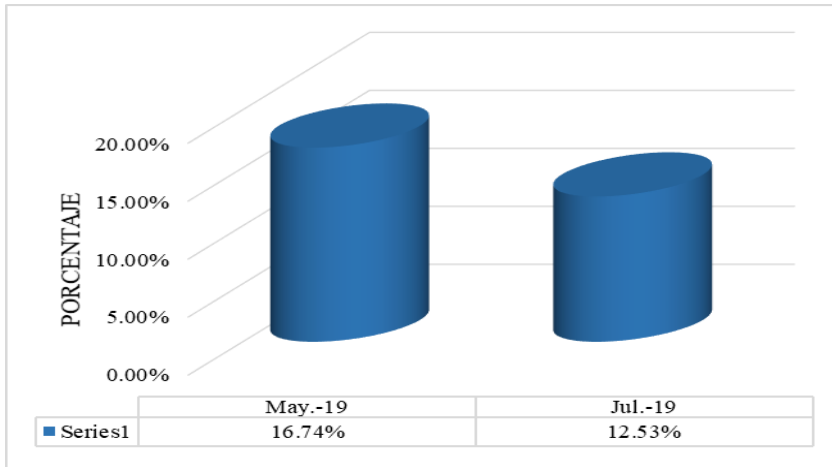


Figura 1. Margen de utilidad bruta

Interpretación:

Analizando el figura N° 01, se colige que la rentabilidad bruta que se obtuvo en el mes de mayo fue de **16.74%** y en julio de **12.53%**, resultado por debajo de las metas trazadas, considerando que la utilidad bruta estimada para el mes de julio era **17.5%**, lo que no guarda concordancia con los meses anteriores, el resultado obtenido se suscitó por la deficiente gestión logística, así como por ausencia de acciones de control que no permitió salvaguardar las existencias, lo que dio como resultado el incremento de sus costos de venta.

Tabla 26

Margen neto de utilidad

MARGEN NETO DE UTILIDAD	
MAYO 2019	JULIO 2019
7.48%	1.55%

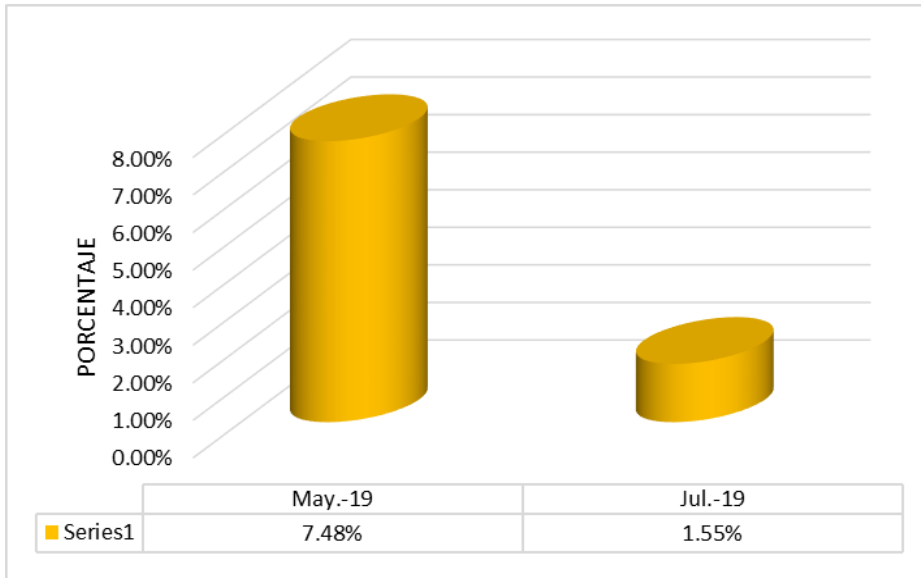


Figura 2. Margen neto de utilidad

Interpretación:

En cuanto al margen neto de utilidad, en el mes de mayo se obtuvo una utilidad de **7.48%**, y en julio disminuyó a **1.55%**, contrastando con el margen de utilidad esperada que fue de **9%**, esto se ve afectado por la deficiente gestión de logística, porque origina el incremento de los costos operacionales (costo de venta).

4.4. Determinar la incidencia del control interno por informe COSO del de logística y en la rentabilidad de la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC. del distrito de Tarapoto

Tabla 27

Incidencia de la rentabilidad entre las actividades del control interno por informe coso del área logística

Hallazgos por dimensiones	RENTABILIDAD				Incidencia
Ratio	Obtenido Mes de Mayo		Esperado		
	S/	%	S/	%	
- Pérdida de bienes por desmedro por un valor de S/. 2,335.15					Concluye que existe incidencia significativa entre las variables de estudio
- Bienes no incorporados por S/ 161.31					
- Diferencias entre lo que se compró y los precios referenciales del mercado local S/. 5,901.60	MARGEN DE UTILIDAD BRUTA	179,472	16.74%	192,212.83	17.71%
- Productos no vendidos durante un periodo de 2 horas al día por S/432.00	MARGEN NETO DE UTILIDAD	80,202.00	7.48%	92,851.83	8.56%
- Pérdida por métodos inadecuado de almacenamiento S/. 1,142.40	Interpretación				Hi: Hi: Las acciones de control evaluadas por informe COSO en el área de logística son deficientes, que afecta la rentabilidad en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC del distrito de Tarapoto, 2019.
- Pérdida por el descuido en la aplicación de los métodos en el área de almacenamiento S/. 923.90	De acuerdo al presente resultado se puede observar que la empresa registró deficiencias en relación al control interno desarrollando en el área de logística, pues acá se hace referencia que el hallazgo más significativo fueron: las diferencias entre lo que se compró y los precios referenciales del mercado local por una suma de S/. 5,901.60 en el mes de mayo. De esto, se da conocer que la empresa si hubiera desarrollado de manera correcta las actividades operativas hubiera obtenido un beneficio mayor margen de utilidad bruta, neta 17.71% y 8.56% respectivamente.				
- Pérdidas referentes a la gestión de abastecimiento por una suma de S/. 1,616.27					
- Pérdida por el descuido en la metodología utilizada en el interior por S/ 137.20					

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos de la evaluación de acciones de control interno utilizando los 5 componentes del informe COSO en el área de logística y su efecto en la rentabilidad de la empresa son: En el desarrollo del primer objetivo, permitió conocer que acciones de control se han implementado en el área de logística por parte de la gerencia de la empresa, ello coadyuvo a recabar información que permitió determinar que las acciones de control implementadas en el área de logística son empíricas, que no permite salvaguardar los activos e imposibilita optimizar la gestión de las actividades del área de logística, tal como se muestra en las páginas precedentes. Además, resulta ser un proceso que es llevado a cabo por una junta directiva, gerencial y demás personal de la empresa, aquel que es guiado por las estrategias que fueron diseñadas para potencializar la organización. Por tanto, implica una herramienta de utilidad más que un plan que brinda un reglamento, sino que mejora todos los sistemas de la empresa, por ello, tiene como principal fin velar por la satisfacción del cliente en el servicio o producto ofrecido. Estos resultados se contrastan con lo encontrado por Golás, Z. (2020) quien concluye que, el manejo de los inventarios presentan deficiencias, el mismo que viene siendo identificado por el alto nivel de stock de productos que no suelen rotar en el tiempo planificado y algunos productos que determinan mayor rotación y de las cuales no existe disponibilidad para la venta; pues este accionar a corto plazo y largo plazo viene afectando a la empresa comprobándose básicamente en la aplicación de indicadores económicos y financieros determinándose resultados muy bajos. Por su parte Santillana, (2015) refiere que, la complejidad de las grandes organizaciones dentro de su estructura, se vuelve complicado el control de cada área, de modo que se vuelve indispensable la delegación de funciones, teniendo un encargado de monitorear cada operación para cuidados de intereses de la empresa.

De acuerdo al segundo objetivo se identificaron las deficiencias, causas y efectos del área logística que se generan en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC, dando a conocer que registraron varios hallazgos en la pérdida de bienes por desmedro por un valor de S/ 2,335.15; bienes no incorporados S/ 161.31; diferencia en lo que se compraron y los precios referenciales del mercado

local por una suma de S/ 5,901.60 y otros más que se generaron por las malas prácticas dentro del área de almacenamiento. Estos resultados se contrastan con lo encontrado por Mohammed, A. y Mohamed, A. (2017) quienes concluyen que, mientras más eficiencia se muestre en los procesos de gestión logística los resultados económicos determinarán indicadores favorables para la empresa, eso mismo se indica motivo por cual el tipo de decisiones que viene tomando la organización referente a la mencionada área ha incurrido más en pérdidas a diferencia de las ganancias, el cual viene afectando el presupuesto para el siguiente periodo. De acuerdo a Santillana (2015) menciona que, el control interno permite a la organización a minimizar el nivel de riesgo en cuanto a pérdidas, además de brindar mayor nivel de confianza en la información interna buscando a través de ello mejorar los resultados y la reputación de la misma. En consecuencia, a ello, determinar el cumplimiento de metas y poder responder a las sorpresas que se presentan dentro de todo el camino de trabajo. Además, control interno mediante el informe COSO, viene a ser un proceso conformado por demás procesos, y no como un conjunto de mecanismos que van hacia un mismo sentido, efectuado por el propio consejo de gestión, dirección y el resto de los colaboradores, este informe garantiza el monitoreo del uso de recursos, entre la disposición de bienes y servicios para el adecuado funcionamiento de la organización.

Con respecto al tercer objetivo, se logró identificar que la rentabilidad de la empresa en los meses de julio y mayo presentan una variación regular, lo que demuestra que la organización no obtuvo el margen de utilidad esperado. Asimismo, el margen de utilidad bruta fue de 0.1253 y 0.1674 respectivamente; lo que indica que por cada sol de venta realizado la empresa obtuvo 13% y 17% después de deducir el costo de ventas. Sin embargo, en el margen de utilidad neta el resultado fue menor a diferencia de la primera con un coeficiente de 0.1547 y 0.0748. Estos resultados se contrastan con lo encontrado por Torres, N., y Calsina, W. (2020) quienes concluyeron que, el gran número de empresas no disponen de un sistema que optimice el control de sus recursos, pues esto ha traído como resultado que sus mercaderías estén en el riesgo de vencerse a falta de monitoreo y sobre todo al bajo interés que refiere al área de almacenamiento

que a largo plazo viene afectando la rentabilidad de la empresa. Por su parte, Pérez y Alegre (2019) responde al interés obtenido después de una larga jornada de trabajo, el mismo que es identificado a partir del cumplimiento de todas las obligaciones tanto para el fisco y terceros, además refiere que el cálculo de rentabilidad es importante para reconocer como se encuentra la empresa y tomar decisiones al respecto.

En relación al cuarto objetivo, se logró determinar la incidencia de la rentabilidad entre las actividades de control interno por informe caso del área logística; aquí es donde se demuestra si la empresa no hubiera incurrido a las malas prácticas dentro del respectivo área las utilidades reflejarían resultados superiores a lo obtenido: margen de utilidad bruta 16.74% (obtenido); 17.71% (esperado). En cuanto al margen neto de utilidad fue 7.48% (obtenido); 8.56% (esperado). Estos resultados se contrastan con lo encontrado por Angulo, R. (2018) quien concluye que, el manejo interno del área de inventarios es totalmente deficiente lo que ha incurrido que la empresa registran pérdidas, comprobándose así que la gestión suma un papel importante dentro de la actividad económica. Además, con la prueba estadística no paramétrica Pearson indica que existe una relación significativa entre las variables permitiéndose aceptar la hipótesis de estudio. Sin embargo, Fernández, J. (2017) refiere que, la gestión del área logística presenta un estado favorable, lo mismo que ha permitido a la empresa obtener el rendimiento esperado, pues esto se comprueba en función al análisis de los estados financieros reconociendo una ganancia mayor de 3.20% a diferencia del primer periodo.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La Evaluación del control interno por informe COSO del área de logística determinó serias deficiencia que inciden en la disminución de la rentabilidad de la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC, los cuales podemos observar detalladamente en el cuerpo de la investigación.
- 6.2. Las acciones de control que impone la empresa resultan siendo deficientes, por cuanto son impartidas de manera verbal por parte de la gerencia, como es el hecho de encomendar algunas funciones relacionadas con el proceso de adquisición de insumos, almacenamiento, producción, etc; de los cuales son consignadas a los colaboradores., no obstante, no se han concretizado por escrito, a excepción de la implementación de hojas de control de compras así como de hojas simples a manuscrito que se utilizan para ordenes de pedido, del mismo modo, se ha impartido instrucciones para controlar la venta de los alimentos y la salida de pollos a la brasa a través de la emisión de comprobantes de pago al momento de realizar la venta, por lo que se colige que la información que se reporta a nivel de la gestión logística no es confiable.
- 6.3. Las deficiencias que registra la empresa se originan en la adquisición de materias primas e insumos en exceso por no recabar información previa de los stocks en reserva en almacén, adicionalmente a ello se detectó que estos se encuentran con precios elevados, así como el deterioro permanente de productos perecibles por inapropiadas prácticas de almacenamiento, los bienes no son recepcionados en cantidad y calidad apropiada, asimismo no se ha implementado el uso de documentos de básicos de gestión de almacén, originando desorden y confusión. Tales hechos se vienen suscitando porque no existe predisposición por parte de la gerencia que conlleve a disponer políticas orientadas a implantar un sólido control interno, lo que no está permitiendo efectuar el seguimiento a las actividades que habitualmente se desarrollan, lo que a su vez no permite realizar el control de las operaciones, tales como evaluar los

factores internos y externos del proceso de adquisición de bienes que son utilizados en la producción de pollos a la brasa, por cuanto sólo se limitan a constatar en los documentos el precio y cantidad de materia prima e insumos adquiridos tomando para ello como referencia la facturación emitida, del mismo modo, las deficiencias reveladas se viene originando por qué no se han esquematizado los procesos logísticos, lo que trae consigo que no se emitan reporte ni se concilie los stocks físicos de almacén, consecuentemente, ello acarrea el incumplimiento de funciones por parte de los colaboradores de la empresa. De esta manera el monto total de deficiencias sumo un total de **S/ 12,740.83** que se distribuyen en cada uno de los componentes de análisis.

- 6.4. La rentabilidad de la empresa reflejo resultados no significativos en cuanto beneficio económico, pues ello fue evidenciado claramente en la aplicación de los indicadores como es el margen de utilidad bruta y margen de utilidad neta; dando a conocer que el mes de mayo obtuvo **16.74%** y julio fue **12.53%**; lo que refleja que la organización no viene gestionando de manera óptima sus recursos a corto y de largo plazo. Asimismo, esto también suma a que existe un alto nivel de ausencia en las acciones de control haciendo que las existencias estén en el riesgo de generar pérdidas y de igual manera determinar el incremento del costo de ventas viéndose afectado las ganancias estimadas al inicio de cada campaña de trabajo.

- 6.5. Se determina que la falta de acciones de control en el proceso de gestión logística inciden de manera significativa en la rentabilidad de la empresa, pues aquí se hace referencia que si la organización hubiera tomado las medidas necesarias en la parte operativa el margen de utilidad sería un porcentaje mayor a lo obtenido; utilidad bruta 16.74% (calculado); 17.71% (esperado); utilidad neta: 7.48% (calculado); 8.56% (esperado); pues este resultado se ve reflejado por el bajo control que se asigna a los procesos de recepción, almacenamiento y distribución de materias primas e insumos hacia el área de producción, lo que no está coadyuvando a determinar el costo de ventas en forma apropiada toda vez que se ha adoptado la

modalidad de utilizar promedios matemáticos debido que no se ha implementado el uso de documentos de gestión de almacén como son las tarjetas de control valoradas y de control visible, adicionalmente a ello se suma el manejo deficiente de stocks de almacén lo que está ocasionando la presencia de mermas y desmedros por inadecuadas prácticas de almacenamiento por que los equipos no cuentan con instrumentos para la medición de la temperatura, así como la desaparición de bienes de almacén, lo que se ha convertido en una habitualidad, porque no se controla el ingreso y salida de estos, asimismo, el haberse considerado como gasto el préstamo realizado a una empresa que se encuentra vinculada económicamente. Los hechos descritos resultan agravantes e inciden en forma significativa en la disminución de la rentabilidad, toda vez que viene generando pérdidas sin que se reflejen contablemente en los estados financieros.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda a la gerencia de la empresa que, disponga a la administración, la esquematización de los procesos de gestión logística, que permita el ordenamiento de las actividades que en forma cotidiana se desarrollan, para ello se deberá elaborar el manual de funciones a fin de coadyuvar a interrelacionar orgánicamente a las áreas operativas y por consiguiente a mejorar la eficiencia de las operaciones.
- 7.2. Se recomienda a la gerencia disponer a la administración, la reestructuración de los procesos de gestión logística, en aras de optimizar los recursos económicos que se utilizan en las fases de adquisición de materias primas e insumos, así como en las actividades de recepción, internamiento y distribución de los bienes hacia el área de producción, considerando que tales factores inciden en la rentabilidad de la empresa.
- 7.3. Se recomienda a la gerencia disponer a la administración la implementación de nuevos indicadores de gestión logística, que permita evaluar los factores internos y externos del proceso de adquisición de bienes que son utilizados en la producción de pollos a la brasa, que posibilite minimizar los riesgos de los procesos de gestión logística y de producción, y por ende salvaguardar los activos de la empresa.
- 7.4. Se recomienda a la gerencia de la empresa, realizar análisis trimestrales de los estados financieros con la finalidad de medir el comportamiento de los activos y el rendimiento de cada uno, pues esto permitirá que el gerente tome nuevas medidas de gestión que ayuden a direccionar a la parte operativa y sobre todo que los trabajadores puedan desempeñar de manera óptima reduciendo los riesgos que por lo general se reflejan en pérdidas que afectan directamente a la organización.

- 7.5. Se recomienda a la gerencia de la empresa implementar nuevas medidas de control que cumplan con todas las características necesarias para optimizar la generación de recursos, aquí es donde se debe tener la intervención de un especialista en el campo que oriente a los colaboradores buscando en cada uno la eficiencia y eficiencia en sus actividades, el mismo que a largo plazo permitirá la realización de nuevas inversiones en la búsqueda de nuevas alternativas en el mercado.

REFERENCIAS

- Angulo, R. (2018). Control interno y gestión de inventarios de la empresa Constructora Peter Contratistas SRLtda. . *Gaceta Científica*, 5(2), 129-137.
- Arango, M., Adarme, W., & J., Z. (2013). Inventarios colaborativos en la optimización de la cadena de suministro. *Dyna*(80), 71-80.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Editorial Episteme. Obtenido de https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/fidias_g-_arias-_el_proyecto_de_investigacic3a3c2b3n_6ta-_edicic3a3c2b3n1.pdf
- Barysiene, J., & Batarliene, N. (2015). Analysis of the current logistics and transport challenges in the context of the changing environmente [Análisis de la logística y transporte actual desafío en el contexto del entorno cambiante]. *5 Vilnius Gediminas Technical University (VGTU) Press*, 30(2), 233-241.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Editorial Pearson. Obtenido de <https://tecnologicosucreinvestigacion.files.wordpress.com/2016/03/metodologia-de-la-investigacion-3edi-bernal.pdf>
- Cuesta, M., & Newland, C. (2016). Rentabilidad, evolución patrimonial y diversificación en tres grandes compañías argentina 1926-1955. *Am. Lat. Hist. Econ*(2), 204-228.
- Daza, J. (2016). Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño. *Contaduría y Administración*, 61, 266-282.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación fundamentos y metodología*. México: Pearson Educación. Obtenido de <https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/investigacion-fundamentos-y-metodologia.pdf>
- Fernández, J. (2017). *Aplicación del informe COSO II en el área de logística y su influencia en la rentabilidad de la empresa Arquiingeniería SAC contratistas*

generales, en el distrito de Trujillo, periodo 2016. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9201/fernandezvilla_juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR1E3vcDG36m2fMLpAaR4UxxpbJHhYF48Ienv93n6BCGZy4aqz27IOmsxfE

Flores, L. (2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(87), 59-77.

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación. Manual Autoformativo Interactivo*. Huancayo-Perú: Universidad Continental.

Golás, Z. (2020). The effect of inventory management on profitability: evidence from the Polish food industry: Case study [El efecto de la gestión de inventario en la rentabilidad: evidencia de la industria alimentaria polaca: estudio de caso]. *Agricultural Economics*, 55(6), 234-242.

Gómez, J. (2009). *Gestión logística y comercial*. Ecuador: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448193636.pdf>

Gómez, M. (2012). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Editorial Brujas. Obtenido de <http://pdfhumanidades.com/sites/default/files/apuntes/Gomez%20-%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Guevara, D., & García, K. (2018). *Gestión de almacén y su efecto en la rentabilidad de la empresa Molino León Rojo E.I.R.L., Morales 2018. (Tesis de pregrado)*. Morales, Perú. : Universidad Cesar Vallejo.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Investigation methodology* (Sexta ed.). México D.F.: Mc Graw Hill Education. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Caracas : (4a ed.) Quieron Ediciones. Recuperado el

28 de agosto de 2019, de <https://es.scribd.com/doc/312670255/J-Hurtado-de-Barrera-Metodologia-de-Investigacion-Revisado>

- Jianfei, P. (2013). Study on the impact of the Quality of internal Control on the Performance of M&A [Estudio sobre el impacto de la Calidad del Control Interno en la Realización de M&A]. *Journal of Service Science and Management*(6), 223-231.
- Khalid, F., & Lim, S. (2018). A Study on Inventory Management towards organizational Performance of Manufacturing Company in Melaka [Un estudio sobre la gestión de inventarios hacia el desempeño organizacional de la empresa de fabricación en Melaka]. *International Journal of academic research in business & social sciences*, 8(10), 1216-1227.
- Kozuch, B., & Kramarz, M. (2018). The concept of research on logistics management in public Networks [El concepto de investigación en gestión logística en redes públicas]. *Management Theory and Studies for Rural Business and Infrastructure Development*, 40(4), 548-562.
- Lawrence, N. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches [Métodos de investigación social: enfoques cualitativos y cuantitativos]*. Pearson New International Edition.
- Lira, S. (04 de julio de 2019). Empresas elevan ventas en 25% al automatizar gestión de inventarios. *Gestión*, pág. 1. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/empresas-elevan-ventas-25-automatizar-gestion-inventarios-272267-noticia/?ref=gesr>
- Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de de los criterios de rigor y éticos en la investigación. *Revista científica de la Facultad de Enfermería y Rehabilitación*, 12(3), 263-274. Obtenido de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/viewFile/1824/2877>
- Manzo, E., & Cardona, D. (2017). Diagnostico de los modelos de gestión de inventarios de alimentos en empresas hoteleras. *Revista científica ECOCIENCIA*, 4(3), 28-51.

- Milorad, K., Milan, A., & Vlado, P. (2020). Research in logistics service quality: a systematic literature review [Investigación en calidad de servicios logísticos: revisión sistemática de la literatura]. *Revistas publicadas por Vilnius Tech press*, 35(2), 224-235.
- Mohamad, J., & Suraidi, N. (2016). A study on relationship between Inventory Management and Company Performance: A case Study of textile Chain Store [Un estudio sobre la relación entre la gestión de inventario y el desempeño de la empresa: un estudio de caso de la cadena textil de tiendas]. *Journal of Advanced Management Science*, 4(4), 299-304.
- Mohammed, A., & Mohamed, A. (2017). The Impact of Supply Chain Management on Financial Performance and Responsibility Accounting: Agribusiness [El impacto de la gestión de la cadena de suministro en el rendimiento financiero y Contabilidad de responsabilidad: caso agro negocios de Egipto]. *Accounting and Finance Research*, 6(2), 136-149.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Colombia: Universidad Surcolombiana. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3243/1/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20DISENO%20Y%20EJECUCION.pdf>
- Ñaupas, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativo - Cualitativa y redacción de la tesis*. Bogota - Colombia: Ediciones de la U. Recuperado el 28 de agosto de 2019
- Oluwaseyi, J., & Morakinyo, K. (2017). Evaluation of the role of Inventory Management in Logistics Chain if an Organisation [Evaluación del rol de la Gestión de Inventario en la Cadena Logística de una Organización]. *LOGI-Scientific Journal on Transport and Logistics*, 8(2), 1-11.

- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL. Obtenido de <https://issuu.com/originaledy/docs/metodologc3ada-de-la-investigacic3b>
- Pandey, P., & Mishra, M. (2015). *Research Methodology: Tools and Tecniques [Metodología de investigación: herramientas y técnicas]*. Romania: BRIDGE CENTEL.
- Pérez, M., & Alegre, A. (2019). Estudio de la rentabilidad de una renta de jubilación contratada a primera pura (única y periodica). *Rev.Ibero-Latinoam.Seguros.*, 28(50), 209-226.
- Picón, J., & Martínez, A. (2016). *Control de existencias y la situación económica y financiera de la Empresa Comercial Ferretera S.A.C. Tarapoto, año 2016 (Tesis de pregrado)*. Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martin.
- Pinheiro, O., Breval, S., Rodriguez, C., & Follmann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare*, 264-276. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-02-00264.pdf>
- Ristovska, N., Kozuharov, S., & Petkovski, V. (2017). The Impact of Logistics Management Practices on Company's Performance [El impacto de las prácticas de gestión logística en el desempeño de la empresa]. *International Journal of Academic Reserch in Accounting, Finance and Management Sciences*, 7(1), 245-252.
- Santillana, J. (2015). *Sistema de control interno*. Mexico, D.F: Pearson Educación. Recuperado el 22 de agosto de 2019
- Torres, N., & Calsina, W. (2020). Modelo de gestión de la cartera de suministro y la rentabilidad de los principales laboratorios farmacéuticos del Perú (Artículo científico) Universidad Nacional Mayor de San Marcos,. *Revista Industrial Data*, 23(1), 53-72.
- Valero, Ó. (16 de mayo de 2019). Opinión: Cómo la planificación del inventario puede ayudar a los minoristas a tener existo. *America-retail*, pág. 1.

Obtenido de <https://www.america-retail.com/opinion/opinion-como-la-planificacion-del-inventario-puede-ayudar-a-los-minoristas-a-tener-exito/>

Vásquez, C., Luna, J., & García, K. (2018). *Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Comercial Nebla de Tarapoto (Tesis de pregrado)*. Tarapoto, Perú. : Universidad Cesar Vallejo.

Younas, A. (2019). Essentiality of internal control in Audit process [Esencialidad del control interno en el proceso de auditoría]. *International Journal of Business and Applied Social Science (IJBASS)*, 5, 1-6.

Zarzar, F. (2014). *Marco conceptual del control interno*. Lima - Perú: Contraloría General de la República. Recuperado el 22 de agosto de 2019, de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Acciones de control por informe COSO	El método coso; su aprobación se origina de acuerdo a la gestión que pueda formar parte y tiene además como principal propósito el resguardar los intereses de la organización; el cual se ve reflejado básicamente en el cumplimiento de objetivos y metas, asimismo tiene la propiedad de brindar información confiable de todas las operaciones internas tomando como sustento hechos (Santillana, 2015).	Para la evaluación de la variable se tomará en cuenta las dimensiones e indicadores propuestos por el autor.	Ambiente de control Valoración de riesgo Actividades de control Información y comunicación Actividades de monitoreo	Estructura organizacional Asignación de autoridad y responsabilidad Riesgo Manejo de cambio Funciones directas Procesamiento de información Controles físicos Políticas y procedimientos Información Monitoreo ongoin Evaluaciones separadas Reporte de deficiencias Objetivos de operaciones e información financiera Comunicación interna	Nominal
Rentabilidad	La rentabilidad es considerada, además, como la capacidad de una organización para obtener un excedente en función a las inversiones que desarrolla. Por este motivo, se valida que la rentabilidad es en concreto el resultado que se obtiene en relación a la actividad que realices ya sea en la producción, comercialización, servicios y otros más; siendo un indicador de eficiencia en la parte operativa (Daza, 2016, p. 268).	En la evaluación de la variable será bajo el enfoque del autor para su medición.	Margen de utilidad bruta Margen de utilidad neta	Utilidad bruta/ventas Utilidad neta/ventas	Razón

Anexo 2: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cómo es la evaluación por informe COSO del área de Logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC en el distrito de Tarapoto, 2019?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuáles son las acciones de control implementadas en el área de logística por informe COSO de la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC, 2019?</p> <p>¿Cuáles son las deficiencias, causas que se ocasiona en el área de logística las acciones de control adoptadas en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC, 2019?</p> <p>¿Cuál es el análisis de la rentabilidad en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC en el distrito de Tarapoto, 2019</p> <p>¿Cuál es la incidencia del control interno por informe COSO del de logística en la rentabilidad de la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC, 2019?</p>	<p>Objetivo general Evaluar el control interno por informe COSO del área de logística y establecer su incidencia en la rentabilidad de la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC en el distrito de Tarapoto, 2019.</p> <p>Objetivos específicos Conocer y describir las acciones de control implementadas en el área de logística utilizando los 5 componentes del informe COSO.</p> <p>Identificar las deficiencias, causas que se ocasiona en el área de logística las acciones de control adoptadas en la empresa</p> <p>Analizar la rentabilidad de la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC en el distrito de Tarapoto, 2019</p> <p>Determinar la incidencia del control interno por informe COSO del de logística y en la rentabilidad de la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC. del distrito de Tarapoto.</p>	<p>Hipótesis general Hi: El control interno por informe COSO del área de logística incide significativamente en la rentabilidad de la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC en el distrito de Tarapoto, 2019.</p>	<p>Técnica Entrevista Observación Análisis documental</p> <p>Instrumentos Guía de entrevista Guía de observación Guía de análisis documental</p>

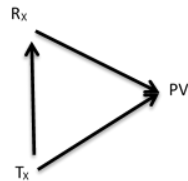
Diseño de investigación

Población y muestra

Variables y dimensiones

Tipo de estudio:
Aplicada

Diseño de investigación:
No experimental, correlacional



Tx= Acciones de control por informe COSO
Rx=Rentabilidad
Pv= Empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC

Población
La población del estudio estuvo conformada 80 trabajadores por la Empresa "Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC".

Muestra
La muestra estará conformada por 04 trabajadores del área logística.

Variable	Dimensión	Indicador
Independiente: Acciones de control por informe COSO	Ambiente de control	Estructura organizacional
		Asignación de autoridad y responsabilidad
	Valoración de riesgo	Riesgo
		Manejo de cambio
	Actividades de control	Funciones directas
		Procesamiento de información
		Controles físicos
	Información y comunicación	Políticas y procedimientos
		Información
	Actividades de monitoreo	Monitoreo ongoin
Evaluaciones separadas		
Reporte de deficiencias		
Objetivos de operaciones e información financiera		
Comunicación interna		
Dependiente: Rentabilidad	Margen de utilidad bruta	Utilidad bruta/ventas
	Margen de utilidad neta	Utilidad neta/ventas

Anexo 3: Instrumentos de recolección

Guía de Entrevista

Empresa:

Introducción

La entrevista se encuentra dirigida al jefe de área, con el propósito de conocer situaciones como: Se hace de conocimiento de las normas implantadas en la empresa a los trabajadores, si existen normas de control interno, forma y periodicidad con que se capacita al personal, medidas correctivas implantadas. La información recopilada servirá como dato para el desarrollo de la investigación.

Características de la entrevista

Los datos obtenidos serán manejados bajo total confidencialidad y es para uso exclusivo del presente trabajo.

AMBIENTE DE CONTROL

Indicador: Estructura organizacional

1. ¿Cuentan con Reglamento Interno de Trabajo?

Indicador: Asignación de autoridad y responsabilidad

2. ¿Controla y/o supervisa si los trabajadores de la empresa ponen en Práctica el reglamento interno de trabajo? ¿cómo lo Hace?
3. ¿Se ha elaborado el cronograma de logística?

VALORACIÓN DE RIESGO

Indicador: Riesgo

4. ¿Qué criterios toma usted para el abastecimiento de personal?
5. ¿Conoce usted si el Personal para la gestión de logística está capacitado para realizar sus funciones exitosamente? ¿Por qué?

Indicador: Manejo de cambio

6. ¿Los Trabajadores del área de Logística cuentan con capacitaciones?
¿Cada cuánto tiempo?

ACTIVIDADES DE CONTROL

Indicador: Funciones directas

7. ¿Sabe usted si el abastecimiento de materia prima se da en forma oportuna? ¿Por qué?

Indicador: Procesamiento de información

8. ¿Cuentan con un adecuado control de ingreso y salida de materia prima?
9. ¿De qué manera realizan el control de ingreso y salidas de materia prima?
10. ¿Sabe usted si la gestión logística se realiza en forma normal y/o oportuna?
11. ¿Mantiene Usted comunicación Permanente con los trabajadores del área de logística? ¿De qué forma?

Indicador: Controles físicos

12. ¿Cuentan con un adecuado control de ingreso y salida de Productos?
13. ¿De qué manera realizan el control de ingreso y salidas de Productos del almacén?

Indicador: Políticas y procedimientos

14. ¿Cada Cuánto tiempo se realizan los inventarios?
15. ¿Sabe usted si las entregas a la Productos se están realizando en forma oportuna? ¿cuál es el motivo?

INFORME Y COMUNICACIÓN

Indicador: Información

16. ¿Al finalizar la jornada Laboral de cada trabajador, están obligados a presentar un reporte de sus actividades? ¿a quién?
17. ¿Está usted contento con los trabajadores del área de Logística? ¿Por qué?

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE LOGISTICA

CUESTIONARIO POR DIMENSIONES			
DIMENSIÓN: AMBIENTE DE CONTROL	SI	NO	OBSERVACIONES
Indicador: Estructura organizacional			
¿Cuentan con un flujograma de proceso de logística de la empresa?			
¿Manejan indicadores logísticos utilizando el flujograma de procesos logísticos?			
¿Cuenta con un Manual de Operaciones y Funciones?			
Indicador: Asignación de autoridad y responsabilidad			
¿El encargado del almacén y logística, cuenta con políticas de funciones que se contienen en el MOF?			
¿Cuentan con un plan estratégico a corto y largo plazo?			
¿El desempeño, los objetivos y las políticas del buen proceso de logística se encuentran estipulados en el plan estratégico a corto y largo plazo?			
DIMENSIÓN: VALORACIÓN DE RIESGO:	SI	NO	OBSERVACIONES
Indicador: Riesgo			
¿Realizan análisis de los factores internos y externos de la empresa?			
¿Realizan análisis de riesgo a nivel de logística?			
¿Cuenta con informes de capacitaciones a los			

empleados y funcionarios de la empresa en cuanto al proceso logístico?			
¿Cuenta la empresa con políticas y directivas de funcionamiento del área de logística?			
¿Realizan informes de requisitoria al área de logística?			
¿Realizan supervisiones rutinarias del área de logística, y son documentadas?			
¿Realizan conciliación de la información de área de logística con la parte contable? ¿cuentan con el documento?			
¿Existe en la empresa políticas de control interno?			
¿Realizan reportes de deficiencias del área o del proceso de logística (adquisiciones, Almacenamiento, Abastecimiento de la línea de elaboración de los platos de comida?			
¿Realiza evaluaciones financieras para determinar la rentabilidad para la actual forma de llevar el control del proceso de logística?			
¿Cuentan con un eficiente canal de comunicación entre las áreas de la empresa con la de logística?			
Indicador: Manejo de cambio			
¿procedimientos de operación estándar (PEO) para la selección de proveedores?			
¿PEO para el control de materias primas como material de empaque en almacén?			
¿especificaciones para todas las materias primas?			
¿inspecciones y análisis de todas las materias primas suministradas a su empresa?			
¿Registro de trazabilidad de materias primas y empaques?			

¿Implementadas y documentadas evaluaciones y auditorías a proveedores de materias primas y empaques?			
DIMENSIÓN: ACTIVIDADES DE CONTROL	SI	NO	OBSERVACIONES
Indicadores: Funciones directas			
¿Existe un control de entradas de materiales documentado?			
¿Existe un fichero actualizado con los principales proveedores?			
¿Dispone de catálogos y tarifas (recientes)de estos proveedores?			
¿Son comprobados los pedidos antes de ser recibidos según?			
¿Existe un programa de abastecimiento?			
¿Se controla el nivel de existencia?			
¿Se determina la especificación y precio de existencia?			
¿Usan el método de órdenes de pedidos para enviar a los proveedores?			
¿Se requieren de especificaciones cantidades por unidades de medida?			
¿El precio y divisa para la emisión de factura?			
¿Exigen a los proveedores la confirmación de los pedidos?			
Indicador: Procesamiento de información			
¿Existe un sistema de control de los proveedores?			
La mercadería recibida ¿Está controlada conforme a cantidad y calidad?			
¿Se realiza un control de verificación de cada orden de pedido?			
¿Se crean notas de recepción si no existe la guía			

de remisión del proveedor?			
¿Se conserva hasta recibir la factura correspondiente?			
¿Se entrega al servicio de solicitudes?			
las facturas ¿Se entregan junto con la guía de remisión?			
Indicador: Controles físicos			
Las mercaderías rechazadas o devueltas (de forma parcial o total) ¿Reciben una nota de crédito y una nota de débito?			
La copia de estos pedidos en el haber ¿Se pasan a contabilidad sin esperar respuesta por parte del proveedor?			
Al final del ejercicio ¿Las mercaderías recibidas no facturadas se añaden de forma separada en el inventario de las existencias y cargos a pagar?			
¿Se tiene instalaciones de almacenaje adecuadas para asegurar que el producto no se deteriore?			
¿Se tienen instalaciones para mantener stock por largos periodos?			
¿Las instalaciones tienen temperatura controlada?			
Se tiene sellada las rampas de recepción y envíos en sus instalaciones para vehículos?			
¿Se mantiene por escrito un sistema de primeras entradas y primeras salidas (PEPS)?			
¿Se tiene expedido la relación del número de lotes en cada entrega?			
¿Se tiene transportes propios o se utiliza a un tercero para sus entregas?			
¿Si se utiliza un transporte de tercería, este es de grado de alimento?			
¿Todos los vehículos tienen temperatura			

controlada?			
¿Todos los vehículos tienen registradores de temperatura?			
¿Se mantienen registros de mantenimiento de los vehículos?			
¿Los vehículos son contactables por teléfono?			
¿Existe algún método para evaluar los inventarios?			
¿El método que se utiliza es conveniente para valuar el costo?			
¿Cuenta con el personal adecuado para determinar sus costos?			
Indicador: Políticas y procedimientos			
¿Existe alguna creación de reservas con las cuales se puedan cubrir pérdidas en los inventarios (robos, por daños, incendios, etc.)?			
¿Se consideran las anotaciones en los inventarios constantes por medio del catálogo de cuentas colectivas adecuadas?			
¿Si se revisan los cálculos de la valuación de inventarios?			
¿La revisión del cálculo de inventario la hace un funcionario importante?			
¿Se sigue el mismo método de valuación que el ejercicio pasado?			
¿La contabilidad realmente registra el sistema de costos de forma integral y si no tiene fallas o defectos importantes?			
¿Se encuentran escritos los procedimientos de producción?			
¿Cada cuánto se realizan inventarios físicos de las mercancías?			
¿Se conservan para nuestra inspección las hojas			

originales de los recuentos físicos practicados por los empleados de la empresa?			
¿Se han establecido el sistema de doble revisión de las anotaciones en el inventario, en lo referente o cantidades?			
¿Qué medios o instrumentos utilizan para registrar la mercancía entrante?			
¿Existe un ordenamiento en las mercancías para mayor verificación?			
¿De quién depende directamente el departamento de inventarios?			
¿Se llevan los registros constantes por personas que no tengan a su cargo los almacenes?			
¿Se almacenan las existencias de una manera ordenada y sistemática?			
¿Se acostumbra a realizar periódicamente los registros de inventarios y otros datos para determinar si las existencias tienen poco movimiento, si son excesivas u obsoletas y que tan frecuentes se hacen?			
¿Están constituidos y segregados los almacenes y áreas de almacenaje de manera que brindan el acceso a personas no autorizadas?			
¿Cuentan con el personal responsable y que tengan el control de las cantidades de existencia del almacén?			
¿Se lleva un control en las notas de salida?			
DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
Indicador: Información			
¿Se registran las salidas en el inventario haciendo referencia a las requisiciones y ordenes pedidos			

por los almacenistas?			
¿Dispone de un archivo actualizado de todas las categorías de existencias manual e informatizado			
¿Todos los movimientos de existencias (entradas y salidas) son recogidos en un documento formal?			
¿Estas informaciones referentes a los movimientos del stock detallan la fecha del movimiento?			
¿Estas informaciones referentes a los movimientos del stock detallan la procedencia y el destino?			
¿Estas informaciones referentes a los movimientos del stock detallan las cantidades por referencia?			
A parte de estos ficheros de existencia ¿Mantiene la contabilidad en un inventario permanente?			
¿Se confronta este inventario con el fichero de existencias?			
¿Se realiza de forma regular inspecciones de las existencias?			
¿Se investiga el origen o la causa de las desviaciones o problemas constatados?			
¿Es comparado periódicamente el valor de las existencias con las cantidades cubiertas por la compañía aseguradora?			
¿Vigila los plazos de rotación de las diferentes categorías de stock de forma habitual?			
¿Controla de forma sistemática los diferentes aspectos de los artículos más importantes en valor o en cantidad?			
¿Se han establecido controles para detectar los desperdicios?			
En caso de la venta de desperdicio ¿Realmente se contabiliza el ingreso?			
¿Se controlan adecuadamente los materiales			

todos de baja, para evitar robos, usos o disposiciones no autorizadas por descuido en su guarda y manejo?			
¿Comparan los almacenistas las cantidades recibidas contra los informes de entrada?			
¿Notifica el almacenista encargado de llevar el inventario acerca de las mercaderías haya sustituido o entregado en cantidades diferentes a la solicitada?			
¿Se entregan los abastecimientos y refacciones mediante requisiciones o vales de salida?			
¿Existe algún control que asegure que sean devueltas todos los materiales no usados? Y ahí mismo descríbase.			
¿Se echan a perder algunos materiales productivos se requiere un tipo especial de requisición para sustituirlo?			
¿Realizan el control de existencias diferentes personas aseguran su gestión?			

CONCLUSIONES DE LAS EVALUACIONES SOBRE LOGISTICA

SINTESIS DE SUS PUNTOS FUERTES Y DEBILES.

PUNTOS CLAVE	DEBIL	MEDIO	ALTO
MEDIOS MATERIALES:			
Oficinas de abastecimiento.	x		
Materiales de oficina.		x	
Materiales y sistemas informáticos.	x		
Locales para almacén.		x	
Ubicación y superficie.	x		
Seguridad y control.	x		
Máquinas de mantenimiento.	x		
Sistema de vigilancia y protección.	x		
RECURSOS HUMANOS:			
Competencia, profesionalismo.	x		
Espíritu de cooperación.		x	
Importancia numérica de la planilla.			x
METODOS DE GESTION:			
Relación servicios técnicos y de abastecimiento.	x		
Planificación presupuesto de abastecimiento.	x		
Entrega de pedidos.			
Gestión de control de stock.		x	
Registro de indicadores.	x		

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE PROVEEDORES

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE PROVEEDORES

DETALLE DE LA EMPRESA			
NOMBRE DEL PROVEEDOR:			
DIRECCION:			
NUMERO DE TELEFONO:		FAX:	
GIRO DEL NEGOCIO:			
PRODUCTOS/SERVICIOS SUMINISTRADOS:			
NUMERO DE EMPLEADOS:		ACTIVIDAD ANUAL APROXIMADA:	
HA TENIDO NEGOCIOS PREVIOS CON LA CANGA)	()	¿LECCIONO SI ¿Qué NEGOCIOS?

NOMBRE Y TELEFONO DE PRINCIPALES CONTACTOS:

GERENTE O ENCARGADO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD:	GERENTE O ENCARGADO DE VENTAS:
GERENTE O ENCARGADO DE SERVICIOS TECNICOS:	GERENTE O ENCARGADO DE LOGISTICA:

INSTALACIONES:	
DIRECCION DE LAS INSTALACIONES(SI ES DIFERENTE A LA DIRECCION COMERCIAL):	TIPO DE LICENCIA DE INSTALACIONES(EN CASO DE TRABAJAR CON LICENCIAS DE PERMISO DE AMIENTO DE PLANTA):

CODIGO POSTAL:		LAS INSTALACIONES (AÑOS):		OCUPADA DE LAS INSTALACIONES:	
POR FAVOR CONTESTE TODAS LAS PREGUNTAS RESPECTO AL SITIO DE MANUFACTURA					
LA LOCALIZACION DE LA PLANTA ES:		TRIAL ()	L ()	NO ()	O (ESPECIFIQUE):
EL SERVICIO DE SEGURIDAD ES:			AD PROPIA ()	JURIDAD ATADA ()	JNA ()
LAS INSTALACIONES ESTAN COMPLETAMENTE CERCADAS?				()	()
LAS CONDICIONES DE LOS ALREDEDORES ESTAN?		CRETO ()	NTADA ()	O (ESPECIFIQUE):	
PAREDES INTERNAS:			VABLES?	()	()
			STIDOS?	()	()
			ADOS?	()	()
PISOS INTERNOS:			VABLES?	()	()
			ENADOS?	()	()
			MIENTO?		
TECHOS:			DS CON ENTE?	()	()
			PLANOS?	()	()
			LO FALSO?	()	()
LAMPARAS:			ERIAL:		
			TIENEN CTORES?	()	()
VIDRIOS:			COS SON LABLES?	()	()
			TRO DE O EN EL SAR?	()	()
			TE UN MIENTO EN RUPTURA DRIO?	()	()
			ANÍA TIENE CAS DE O POR RITO?	()	()
CONTROL DE MATERIAS PRIMAS Y COMPRAS					
USTED TIENE...					
DIMIENTOS DE OPERACIÓN ESTANDAR (POE) PARA LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES?				()	()
ARA EL CONTROL DE MATERIAS PRIMAS COMO MATERIAL DE EMPAQUE EN ALMACEN?				()	()
3) ESPECIFICACIONES PARA TODAS LAS MATERIAS PRIMAS?				()	()
SPECCIONES Y ANALISIS DE TODAS LAS MATERIAS PRIMAS SUMINISTRADAS A SU EMPRESA?				()	()

ISTROS DE LOS CERTIFICADOS DE CALIDAD, ASI COMO LAS CARTAS DE GARANTIA?	()	()
6) REGISTRO DE TRAZABILIDAD DE MATERIAS PRIMAS Y EMPAQUES?	()	()
MENTADAS Y DOCUMENTADAS EVALUACIONES Y AUDITORIAS A PROVEEDORES DE MATERIAS PRIMAS Y EMPAQUES?	()	()
8) UN CONTROL DE ENTRADAS DE MATERIALES DOCUMENTADO?	()	()

EQUIPOS:		
USTED TIENE:		
PLASTICO, VIDRIO O MADERA COMO PARTE DE SUS EQUIPOS?	()	()
PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DE CONTROL DE MATERIA EXTRAÑA?	()	()
DISPOSITIVOS EN EQUIPOS PARA DETECTAR MATERIAS EXTRAÑAS?	()	()
IONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS EN MATERIALES EXTRAÑOS DETECTADOS?	()	()
EQUIPOS FACILES DE LIMPIAR PARA ASEGURAR LA INOCUIDAD DEL PRODUCTO?	()	()
UN PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA EQUIPOS?	()	()
GRAMA CALENDARIZADO DE CALIBRACION DE LOS EQUIPOS INVOLUCRADOS EN EL CONTROL DE PUNTOS CRITICOS?	()	()
SISTEMAS DE DETECCION DE METALES EN LINEA DE PRODUCCION?	()	()

CONTROL DE PROCESOS:		
1) MANUFACTURA:		
USTED TIENE...		
CHECKLIST DE ASRRANQUE DE PRODUCCION?	()	()
MIENTO OPERATIVO ESTANDAR Y SUS FORMULACIONES DOCUMENTADOS EN EL AREA DE TRABAJO?	()	()
UN PLAN DE MONITOREO DE CALIDAD?	()	()
CONTROL ESTADISTICO DE PROCESO (CEP) EN LINEA DE PRODUCCION?	()	()
ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS DE CEP?	()	()
PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE REPROCESOS?	()	()
EDIMIENTO DOCUMENTADO PARA LA LIBERACION DE C/ LOTE MANUFACTURADO?	()	()
2) LLENADO Y EMPACADO:		
USTED TIENE...		
ESPECIFICACIONES DE LLENADO Y EMPAQUETADO DE CADA PRODUCTO?	()	()

REGISTRO DE LLENADO Y EMPAQUETADO EN LINEA DE CADA PRODUCTO?	()	()
REGISTRO DEL CONTROL DE CONTENIDO NETO FINAL DEL PRODUCTO?	()	()
SI MARCO "SI" CUAL METODO UTILIZA:	FRECUENCIA:	
PROCEDIMIENTO DE CODIFICACION DEL PRODUCTO?	()	()
PROCEDIMIENTO PARA LA IMPRESIÓN DE LA FECHA DE FABRICACION Y DE LA FECHA DE CADUCIDAD EN EL RECIPIENTE O EN EL EMPAQUE DE PRODUCTO FINAL?	()	()
3) PRODUCTO FINAL:		
USTED TIENE...		
PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO DE PRIMERAS ENTRADAS Y PRIMERAS SALIDAS (PEPS)?	()	()
UN CRITERIO DOCUMENTADO DE LIBERACION DE PRODUCTO?	()	()
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE TRANSPORTES? (APLICADA TAMBIEN EN TERCERIAS)	()	()
UN AREA DEL PRODUCTO NO CONFORME EN EL ALMACEN?	()	()
QUE TIPO DE TRANSPORTES SIRVEN COMO SERVICIO DE LOGISTICA?		
TRANSPORTES PROPIOS ()	TERCEROS ()	COMPAÑIA (EN CASO DE TERCEROS):
4) PRODUCTO NO CONFORME:		
USTED TIENE...		
PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS PARA EL MANEJO DE PRODUCTOS NO CONFORME?	()	()
PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR PARA EL MANEJO DE PRODUCTOS RECHAZADOS?	()	()
AREAS DE AISLAMIENTO O CUARENTENA PARA PRODUCTOS NO CONFORMES?	()	()
CUAL ES EL SEGUIMIENTO QUE SE LE DA AL PRODUCTO NO CONFORME? EXPLIQUE:		
5) LABORATORIO:		
CUANTAS PERSONAS TRABAJAN EN EL LABORATORIO?:	MAXIMO DE ESTUDIOS:	TIPO DE EXPERIENCIA:
EL LABORATORIO ESTA AISLADO DEL AREA DE PRODUCCION	()	()
QUE TIPO DE ANALISIS REALIZAN?:		
MICROBIOLOGICO ()	QUIMICOS ()	FISICA () OTROS (DESCRIBIR):
CUANTOS EQUIPOS DE LABORATORIO EXISTEN?:		
EXISTE UN PROGRAMA PARA LA CALIBRACION DE EQUIPOS DE LABORATORIO?	()	()
EL LABORATORIO ESTA ACREDITADO POR UNA ENTIDAD GUBERNAMENTAL?:		
SANIDAD:		
USTED TIENE...		
IMPLEMENTADO Y DOCUMENTADO UN PROGRAMA DE CONTROL DE PLAGAS?	()	()
LABORATORIO ACREDITADO POR UNA INSTITUCION DEL GOBIERNO EN CONTROL DE PLAGAS?	()	()

SI SELECCIONO QUE "SI" ANEXAR EL CERTIFICADO.			
DOCUMENTADO E IMPLEMENTADO UN PLAN MAESTRO DE SANITIZACION?		()	()
UN PROGRAMA DOCUMENTADO DE CAPACITACION EN SANITIZACION?		()	()
UN CHECKLIST PRE OPERATIVO DE LIMPIEZA Y SANITIZACION?		()	()
PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR PARA LA PREPARACION DE LA CONCENTRACION DE QUIMICOS UTILIZADOS EN PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA Y SANITIZACION?		()	()
INSPECCION POST LIMPIEZA DOCUMENTADA?		()	()
INSPECCION CON LUMINOMETRO POST LIMPIEZA?		()	()
DOCUMENTADOS PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA Y SUS ACCIONES CORRECTIVAS?		()	()
BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA (BPM):			
USTED TIENE...			
PROGRAMA DOCUMENTADO DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURAS (BPM)?		()	()
UNA POLITICA DE UNIFORMES DE TODAS LAS INTALACIONES?		()	()
UNA POLITICA DE NO JOYERIAS EN EL AREA PRODUCTIVA?		()	()
INSPECCIONES PRE OPERATIVAS DE BPM?		()	()
ESTACIONES DE LAVADO EN AREAS OPERATIVAS?		()	()
CAPACITACION CONTINUA EN BPM DE TODOS LOS EMPLEADOS?		()	()
POLITICA DE NO FUMAR EN LAS INSTALACIONES?		()	()
EXAMENES PERIODICOS MEDICOS PARA TODOS LOS EMPLEADOS?		()	()
SI MENCIONO "SI", PROPORCIONE MENCIONANDO LA FRECUENCIA			
ACCION POR ESCRITO A VISITANTES, PROVEEDORES Y A TERCEROS DE LAS BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA?		()	()
REALIZADAS O REALIZABLES DE MANERA PERIÓDICA O PERMANENTE AUTO INSPECCIONES DE BUENAS PRACTICAS MANUFACTURAS, INSTALACIONES Y SANIDAD?		()	()
ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS DE LAS AUTO INSPECCIONES DE BPM, INSTALACIONES Y SANIDAD?		()	()
INSTALACIONES SON AUDITADOS Y CERTIFICADOS EN BPM, INSTALACIONES Y SANIDAD POR TERCEROS?		()	()
SI SELECCIONO QUE "SI" ANEXAR DICHO DOCUMENTO?		()	()

GESTION DE CALIDAD			
¿TIENE LA EMPRESA UN SISTEMA DE CALIDAD APROBADO POR UNA ORGANIZACIÓN CERTIFICADORA? (POR EJEMPLO: EFSIS, ISO 9000, 9001, 9002, TLC, LAWLABS, ETC.)		()	()
SI SELECCIONO "SI", POR FAVOR PROPORCIONE UNA COPIA DEL ULTIMO CERTIFICADO.			
SI SELECCIONO "NO ", POR FAVOR MECIONE BAJO QUE SISTEMA DE CALIDAD SE ESTA TRABAJANDO..			
SI TIENE UN PROGRAMA DOCUMENTADO DE MEJORA CONTINUA?		()	()
SE CUENTA CON UN MANUAL DE CALIDAD?		()	()

SI SELECCIONO "SI", POR FAVOR ANEXE UNA COPIA.		
ES ENTENDIDA POR TODO EL PERSONAL LA POLITICA DE CALIDAD?	()	()
COMPRENDIDA POR TODOS LOS EMPLEADOS LA MISION Y VISION DE LA EMPRESA?	()	()
SE LLEVA A CABO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD?	()	()
SE TIENE UN SISTEMA DE ACCIONES CORRECTIVAS?	()	()
EL SISTEMA DE CALIDAD ES REVISADA POR LA DIRECCION, LA GERENCIA DE LA EMPRESA?	()	()
LOS DOCUMENTOS CONTROLADOS SE MANTIENEN CON ACCESO RESTRINGIDO?	()	()
SE TIENE UN DOCUMENTO POR ESCRITO QUE VINCULA A LOS PROVEEDORES CON LOS REQUERIMIENTOS?	()	()
LOS PRODUCTOS DE CALIDAD SON MANTENIDOS DE ACUERDO A LOS MATERIALES PROVEIDOS A NUESTRA EMPRESA?	()	()
SE TIENE UN PROGRAMA DOCUMENTADO DE RETIRO Y RECUPERACION DE PRODUCTO?	()	()
REALIZAN EJERCICIOS INTERNOS DE RETIRO Y RECUPERACION DE PRODUCTO?	()	()
SI SELECCIONO "SI" CON QUE FRECUENCIA SE REALIZA EL EJERCICIO?		

DISTRIBUCION Y LOGISTICA DE PRODUCTO TERMINADO:		
ALMACENAJE:		
¿Tiene instalaciones de almacenaje adecuadas para asegurar que el producto no se deteriore?	()	()
¿Tienen instalaciones para mantener stock por largos periodos?	()	()
¿Las instalaciones tienen temperatura controlada?	()	()
¿Las temperaturas están controladas?	()	()
SI SELECCIONO "SI" MENCIONE CON QUE FRECUENCIA LO REALIZA		
¿Tiene sellada las rampas de recepción y envíos en sus instalaciones para vehículos?	()	()
¿Tiene por escrito un sistema de primeras entradas y primeras salidas (PEPS)?	()	()
¿Tiene expedido la relación del número de lotes en cada entrega?	()	()
VEHICULOS:		
¿Tiene transportes propios o se utiliza a un tercero para sus entregas?	PROPIOS ()	TERCEROS ()
¿Se utiliza un transporte de tercera, este es de grado de alimento?	()	()
¿Todos los vehículos tienen temperatura controlada?	()	()
¿Todos los vehículos tienen registradores de temperatura?	()	()
SI SELECCIONO "SI" MENCIONE CON QUE FRECUENCIA:		

SELECCIONO "NO" SON LAS TEMPERATURAS REGISTRADOS MANUALMENTE?	()	()
SE MANTIENEN REGISTROS DE MANTENIMIENTO DE LOS VEHICULOS?	()	()
LOS VEHICULOS SON CONTACTABLES POR TELEFONO?	()	()
PRODUCTOS FINALES SON INSPECCIONADOS PREVIAMENTE ANTES DE ENVIAR?	()	()
SE TIENE EXPEDIDO LA RELACION DEL NUMERO DE LOTES EN CADA ENTREGA?	()	()
ESTAN ENVUELTOS PARA SU ENTREGA?	()	()

SEGURIDAD DE ALIMENTOS Y PROGRAMA DE ALARGENOS:		
1) PROGRAMA DE ALARGENOS:		
USTED TIENE...		
PROGRAMA DOCUMENTADOS DE CONTROL DE INGREDIENTES ALARGENICOS?	()	()
UN AREA ESPECIFICA EN EL ALMACEN PARA INGREDIENTES ALARGENICOS?	()	()
FRECUENCIA PARA EL USO DE INGREDIENTES ALARGENICOS EN LINEAS DE PRODUCCION?	()	()
UNA CLASIFICACION DOCUMENTADA DE INGREDIENTES ALARGENICOS ?	()	()
PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO PARA PREVENIR CONTAMINACION CRUZADA?	()	()
REGISTROS DE ACCIONES CORRECTIVAS DE CONTAMINACION CRUZADA?	()	()
2) PROGRAMA HACCP:		
USTED TIENE...		
UN PROGRAMA DOCUMENTADO DE LOS PLANES HACCP?	()	()
FAVOR ANEXE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO HACCP DE LOS PRODUCTOS QUE SURTEN A NUESTRA EMPRESA.		
DEFINIDOS LOS PUNTOS CRITICOS DE CONTROL?	()	()
DEFINIDOS LOS LIMITES DE CONTROL?	()	()
AUDITORIA DE LOS PLANES DE HACCP?	()	()
SI SELECCIONO "SI" CON QUE FRECUENCIA	UAL ()	STRAL () AL ()
ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS?	()	()
CAPACITACION CONTINUA DOCUMENTADA EN HACCP?	()	()
3) BIOSEGURIDAD:		
USTED TIENE...		
UN PROGRAMA DE BIOTERRORISMO O BIOSEGURIDAD?	()	()
PROGRAMA DOCUMENTADO DE ACCESO RESTRINGIDO DEPOSITO DE AGUA E INGREDIENTES?	()	()
ARCHIVOS CON INFORMACION CRIMINAL PREVIA DE TODOS LOS EMPLEADOS?	()	()
SISTEMA DE VIDEO PARA PREVENIR ACTOS DE BIOTERRORISMO?	()	()
ACCESO ES RESTRINGIDO PARA LOS VISITANTES HACIA LAS INSTALACIONES?	()	()
AUDITORIA DE BIOTERRORISMO?	()	()
SI SELECCIONO "SI" CON QUE FRECUENCIA	UAL ()	STRAL () AL ()

DECLARACION:

SI SE OBSERVA ALGUN DETALLE O CAMBIO SIGNIFICATIVO DENTRO DEL CONTENIDO DE ESTA EVALUACION, ENTONCES ESTA ES

RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR COMUNICAR ESTOS CAMBIOS POR ESCRITO A NUESTRA EMPRESA

CUESTIONARIO LLENADO POR
(POR FAVOR COLOCAR EL NOMBRE Y LA FIRMA

--

POSICION EN LA EMPRESA

--

POR DEVUELVA ESTA EVALUACION TAN PRONTO COMO SEA POSIBLE EL DOCUMENTO ORIGINAL VIA CORREO
CON LOS ANEXOS SOLICITADOS O ENTREGADO DE MANERA PERSONAL

QUIERE UNA COPIA POR FAVOR CONTACTARSE CON NOSOTROS VIA E.MAIL O AL TELEFONO: 042-524084

USO OFICIAL:	
REVISADO POR:	

FECHA DE ENVIO:	
-----------------	--

COMENTARIOS:

CUADRO DE GUIA DOCUMENTARIA

	DOCUMENTOS	SI	NO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS
	objetivo 01			
	Flujograma del proceso de logística.			
	Directivas de logística.			
	Políticas de funcionamiento de logística.			
	Canales de comunicación.			
	objetivo 02			
	Manual de operaciones y funciones.			
	Informe de planificación estratégica.			
	Informe de capacitaciones a los trabajadores.			
	Kardex.			
	Directivas de logística.			
	Políticas de funcionamiento de logística.			
	informes de requisitorias al área de logística			
	reporte de ingresos y			

salidas de especies			
informe de inventario físico			
políticas y procedimientos de logística			
informe de sistema estratégico integrado en el área de logística			
informe de supervisiones rutinarias			
canales de comunicación			
objetivo 03			
Planificación estratégica			
análisis de riesgo a nivel del área de logística(indicadores de logística)			
kardex			
políticas de funcionamiento de logística			
informes de requisitorias al área de logística			
reporte de ingresos y salidas de especies			
informe de inventario físico			
informe de supervisiones			

rutinarias			
informe de reporte de deficiencias en el área de logística			
guía de canales de comunicación			

ANALISIS DOCUMENTAL DE LA VARIABLE

Guía de Análisis Documental para determinar los Indicadores de rentabilidad

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	MONTO 2019	RATIOS
RENTABILIDAD	Margen de utilidad bruta	- Utilidad bruta - Ventas		

Anexo 4: Declaratoria de Autenticidad del Autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Cesar Augusto Miguel Pérez del Águila, estudiante de Pregrado de la Escuela de Contabilidad, de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 45985299, con tesis titulada: "Evaluación por informe COSO del Área de Logística y su incidencia en la rentabilidad, empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC, Tarapoto 2019"

Declaro bajo juramento

- 1) La Tesis es de mi autonomía.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada, ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores) autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo

Tarapoto 18 de Noviembre de 2020



Cesar Augusto Miguel Pérez del Águila

DNI 45985299

Anexo 5: Validación de los instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Nombres y apellidos del experto : AUSVER SAAVEDRA VELA
 Institución en la que trabaja /Cargo: UNSM - DOCENTE
 Nombre del Instrumento : Cuestionario.
 Autor del instrumento : Br. César Augusto Miguel Pérez del Aguila

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

III. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las acciones de control interno y su efecto en la rentabilidad en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión a las acciones de control interno y su efecto en la rentabilidad en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y los instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				X	
TOTAL					45	

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
 EL INSTRUMENTO ES VALIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN : 45

Tarapoto, 18 de Noviembre de 2020


Miro Ausver Saavedra Vela
 - Contador Publico Colegiado
 Mat. 0122 - CCPSM

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CIENTÍFICA**

Nombres y apellidos del experto : AUSVER SAAVEDRA VELA

Institución en la que trabaja /Cargo : UNSM - DOCENTE

Nombre del Instrumento : Guía de Entrevista

Autor del instrumento : Br. César Augusto Miguel Pérez del Aguila

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

I. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las acciones de control interno y su efecto en la rentabilidad en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de a las acciones de control interno y su efecto en la rentabilidad en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y los instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				X	
TOTAL						45

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

EL INSTRUMENTO ES VALIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN :

45

Tarapoto, 18 de Noviembre de 2020


 Mtro. Ausver Saavedra Vela
 Contador Publico Colegado
 Mat. 0122 - CCPSM

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CIENTÍFICA**

Nombres y apellidos del experto : **AUSVER SAAVEDRA VELA**
 Institución en la que trabaja /Cargo : **UNSM - DOCENTE**
 Nombre del Instrumento : Guía Documentaria.
 Autor del instrumento : Br. César Augusto Miguel Pérez del Aguila

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

I. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las acciones de control interno y su efecto en la rentabilidad en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión a las acciones de control interno y su efecto en la rentabilidad en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y los instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				X	
TOTAL						45

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
 EL INSTRUMENTO ES VALIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN : 45

Tarapoto, 18 de Noviembre de 2020

COMITE DE DESARROLLO Y GESTION DEL
 JR. NICOLAS DE PIERRA C-059 JR. ROSALES C 7

 CPC. AUSVER SAAVEDRA VELA
 PRESIDENTE

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CIENTÍFICA**

Nombres y apellidos del experto : ROSA CUETO ORBE

Institución en la que trabaja /Cargo: UNSM - DOCENTE

Nombre del Instrumento : Cuestionario.

Autor del instrumento : Br. César Augusto Miguel Pérez del Aguila

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

III. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las acciones de control interno y su efecto en la rentabilidad en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión a las acciones de control interno y su efecto en la rentabilidad en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y los instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					X
TOTAL						47

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
EL INSTRUMENTO ES VALIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN : 47

Tarapoto, 18 de Noviembre de 2020



Mg. Rosa El Cueto Orbe
 Cod. Mat. Contador 19 - 230
 D.N.I. 01117140

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CIENTÍFICA**

Nombres y apellidos del experto : ROSA CUETO ORBE
 Institución en la que trabaja /Cargo : UNSA - DOCENTE
 Nombre del Instrumento : Guía de Entrevista
 Autor del instrumento : Br. César Augusto Miguel Pérez del Aguila

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

I. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las acciones de control interno y su efecto en la rentabilidad en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de a las acciones de control interno y su efecto en la rentabilidad en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y los instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					X
TOTAL						47

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
 EL INSTRUMENTO ES VALIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN : 47

Tarapoto, 18 de Noviembre de 2020


Mg. Rosa E. Cueto Orbe
 Cod. Mat. Contador 19 - 230
 D.N.I. 01117149

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CIENTÍFICA**

Nombres y apellidos del experto : Rosa CUETO ORBE
 Institución en la que trabaja /Cargo : VNSM - DOCENTE
 Nombre del Instrumento : Guía Documentaria.
 Autor del instrumento : Br. César Augusto Miguel Pérez del Aguila

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

I. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las acciones de control interno y su efecto en la rentabilidad en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión a las acciones de control interno y su efecto en la rentabilidad en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y los instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					X
TOTAL						<u>47</u>

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

EL INSTRUMENTO ES VALIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN :

47

Tarapoto, 18 de Noviembre de 2020


Mg. Rosa E. Cueto Orbe
Cod. Mat. Contador 19 - 230
D.N.I. 01117140

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CIENTÍFICA**

Nombres y apellidos del experto : *Kateryne García Villanueva*
 Institución en la que trabaja /Cargo : *Gob. Reg. San Martín - Hospital II*
 Nombre del Instrumento : *Guía de Entrevista*
 Autor del instrumento : *Br. César Augusto Miguel Pérez del Aguila*

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

I. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las acciones de control interno y su efecto en la rentabilidad en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de a las acciones de control interno y su efecto en la rentabilidad en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y los instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					X
TOTAL						<i>47</i>

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
 EL INSTRUMENTO ES VALIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN : *47*

Tarapoto, 18 de Noviembre de 2020

GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN
UNIDAD EJECUTORA HOSPITAL II - 2 - TARAPOTO

CPCC. Kateryne García Villanueva
RESPONSABLE SS.MM.CC.

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CIENTÍFICA**

Nombres y apellidos del experto : *Kateryne García Villanueva*
 Institución en la que trabaja /Cargo: *Gob. Reg. San Martín - Hospital II*
 Nombre del Instrumento : Cuestionario.
 Autor del instrumento : Br. César Augusto Miguel Pérez del Aguila

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

III. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las acciones de control interno y su efecto en la rentabilidad en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión a las acciones de control interno y su efecto en la rentabilidad en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y los instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					X
TOTAL						47

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

EL INSTRUMENTO ES VALIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN : 47

Tarapoto, 18 de Noviembre de 2020


GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN
UNIDAD EJECUTORA HOSPITAL II - 2 - TARAPOTO
CPCC. Kateryne García Villanueva
RESPONSABLE S.S.MM.CC.

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CIENTÍFICA**

Nombres y apellidos del experto : *Kateryne García Villanueva*
 Institución en la que trabaja /Cargo : *Gob. Reg. San Martín - Hospital II*
 Nombre del Instrumento : *Guía Documentaria.*
 Autor del instrumento : *Br. César Augusto Miguel Pérez del Aguila*

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

I. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las acciones de control interno y su efecto en la rentabilidad en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión a las acciones de control interno y su efecto en la rentabilidad en la empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y los instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					X
TOTAL						47

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

EL INSTRUMENTO ES VALIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN :

47

Tarapoto, 18 de Noviembre de 2020



Kateryne García Villanueva
 CPCC. Kateryne García Villanueva
 Mat. N° 19-493

Anexo 6: Constancia de autorización de la empresa

SERVICIOS TURISTICOS LA CARAVANA TROPICAL S.A.C.
RUC: 20227736233
Dirección Legal: Jr. Martinez de Compagnon Nro. 309 Tarapoto
Cel. 942665211



CONSTANCIA DE ACEPTACION

Tarapoto, 18 de Noviembre de 2020

Por medio de la presente se autoriza al estudiante de Pregrado de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la escuela de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, Sr. César Augusto Miguel Perez del Aguila, identificado con el DNI N° 45985299, para que, en el marco de proceso de elaboración de Tesis de Pregrado de la Universidad Cesar Vallejo, denominado: "Evaluación por informe COSO del Área de Logística y su incidencia en la rentabilidad, empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC, Tarapoto 2019", pueda gestionar información cuantitativa y cualitativa de nuestra empresa, además de ello el mencionado estudiante podrá aplicar sus instrumentos de recojo y toma de información.

Atentamente:

SERVICIOS TURISTICOS LA CARAVANA TROPICAL S.A.C.
-Firma-
Juan Manuel Linares Borromeo
GERENTE GENERAL

Anexo 7: Declaratoria de Autenticidad del Asesor




Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Villafuerte de la Cruz Avelino Sebastián, docente de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo filial Tarapoto, asesor de la Tesis titulada: "Evaluación por informe COSO del Área de Logística y su incidencia en la rentabilidad, empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC, Tarapoto 2019" del autor: César Augusto Miguel Pérez Del Águila, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, miércoles 4 de agosto de 2021,

Apellidos y nombres del asesor: Villafuerte de la Cruz Avelino Sebastián	
DNI 25729654	 Dr. CPC. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz Catedrático Público Colegiado - CM 1986 Especialista Categoría Principal
ORCID 0000-0002-9447-8683	
Firma	



Anexo 8: Captura de originalidad del programa Turnitin

Evalaución de informe COSO


INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	9%	0%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	html.rincondelvago.com Fuente de Internet	1%
5	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
6	pt.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
7	1library.co Fuente de Internet	<1%
8	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
9	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1%

Anexo 9: Autorización de publicación de tesis en el repositorio institucional UCV

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : P06-PP-FR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo César Augusto Miguel Pérez del Aguila, identificado con DNI N° 45985299, egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Evaluación por informe COSO del Área de Logística y su incidencia en la rentabilidad, empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC, Tarapoto 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


FIRMA

DNI: 45985299

FECHA: Miércoles 18 de noviembre del 2020

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 10: Acta de Sustentación de Tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Sustentación de Tesis

Tarapoto, 4 de agosto de 2021

Siendo las 8:30:00 PM del día 3 del mes agosto de 2021, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de la Tesis titulada:

"Evaluación por informe COSO del Área de Logística y su incidencia en la rentabilidad, empresa Servicios Turísticos Caravana Tropical SAC, Tarapoto 2019",

Presentado por el autor: César Augusto Miguel Pérez Del Águila, egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad.

Concluido el acto de exposición y defensa de la Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
César Augusto Miguel Pérez Del Águila	UNANIMIDAD

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado:

M.B.A.C. Jhon Bautista Fasabi
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
Nº 17-847

Jhon Bautista Fasabi
PRESIDENTE

M.B.A. C.P.C. Emilio Paredes Torres
Contador Público Colegiado
Matrícula 19-323

Emilio Paredes Torres
SECRETARIO

D. CPC. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz
Contador Público Colegiado - CMI 1088
C. P. Tarapoto Municipal

Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz
VOCAL