



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL
PROCESO LOGÍSTICO DE TRANSPORTE
DE LA MERCANCÍA FACTURADA DE
LA EMPRESA TRANSPORTE
JOHNNCAR C.A.**

Autora: Danireth Pérez
C.I.: 23648027

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO
LOGÍSTICO DE TRANSPORTE DE LA MERCANCÍA
FACTURADA DE LA EMPRESA TRANSPORTE JOHNNCAR C.A.**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de
Licenciado en Contaduría Pública

Autora: Danireth Pérez

Tutor: Prof. Carlos Herrera

San Diego, Junio de 2019

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Prof. Carlos Herrera portador de la cédula de identidad N° 2.840.453 en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la ciudadana Danireth Pérez portadora de la cédula de identidad 23.648.027 titulado: SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO LOGÍSTICO DE TRANSPORTE DE LA MERCANCÍA FACTURADA DE LA EMPRESA TRANSPORTE JOHNNCAR C.A. presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los _____ días del mes de _____ del año 2019

Prof. Carlos Herrera

C.I: 2.840.453

ÍNDICE GENERAL

	CONTENIDO	pp.
	ÍNDICE DE CUADROS.....	vi
	ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	vii
	RESUMEN INFORMATIVO	viii
	INTRODUCCIÓN.....	1
	CAPÍTULO	
I	EL PROBLEMA.....	3
	1.1 Planteamiento del Problema	3
	1.1.1. Formulación del Problema.....	5
	1.2. Objetivos	5
	1.3. Justificación.....	6
II	MARCO TEÓRICO	8
	2.1. Antecedentes	8
	2.2. Bases Teóricas.....	13
	2.3. Definición de Términos.....	25
III	MARCO METODOLÓGICO	27
	3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	27
	3.2. Fases Metodológicas.....	28
	Fase I.....	28
	Fase II.....	29
	Fase III.....	30
IV	RESULTADOS	31
	4.1. Análisis y presentación de los Resultados.....	31
	4.2. Análisis del Cuestionario.....	42
	4.3. Análisis de la Lista de Cotejo.....	19
V	LA PROPUESTA.....	44

5.1. Presentación de la Propuesta.....	44
5.2. Justificación de la Propuesta.....	45
5.3. Objetivos de la Propuesta.....	45
5.4. Factibilidad de la Propuesta.....	46
5.5. Desarrollo de la Propuesta.....	47
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS	21
ANEXOS.....	

LISTA DE CUADROS

CONTENIDO

CUADRO		pag
1	Registro, Manejo y Distribución de la Mercancía.....	32
2	Actividades Administrativas.....	33
3	Solicitud de los productos.....	34
4	Gestión interna.....	35
5	Comunicación.....	36
6	Tiempos de Entrega	37
7	Mecanismos de evaluación.....	38
8	Transporte y reducción de costo.....	39
9	Rutas de Distribución.....	40
10	Proceso Logístico de Transporte de la Mercancía.....	41
11	Lista de Cotejo	42

LISTA DE GRÁFICOS

CONTENIDO

GRÁFICOS	pag
1 Registro, Manejo y Distribución de la Mercancía.....	32
2 Actividades Administrativas.....	33
3 Solicitud de los productos.....	34
4 Gestión interna.....	35
5 Comunicación.....	36
6 Tiempos de Entrega	37
7 Mecanismos de evaluación.....	38
8 Transporte y reducción de costo.....	39
9 Rutas de Distribución.....	40
10 Proceso Logístico de Transporte de la Mercancía.....	41

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO
LOGÍSTICO DE TRANSPORTE DE LA MERCANCÍA
FACTURADA DE LA EMPRESA
TRANSPORTE JOHNNCAR C.A.**

Autor: Danireth Pérez

Tutor: Prof. Carlos Herrera

Fecha: Junio de 2019

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación se desarrollo en la empresa Transporte Johnncar C.A., la cual presenta debilidades en el sistema de control interno del proceso logístico, lo que ocasiona el retraso en sus envíos. El objetivo general de la investigación consiste en proponer mejoras en el Sistema de Control Interno para el proceso logístico de transporte de la mercancía facturada de la empresa Transporte Johnncar C.A. De acuerdo a las características de los objetivos formulados y a la naturaleza del presente estudio, se ajusta a las exigencias y requerimiento de un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo de nivel descriptivo. Como técnicas de recolección de información se empleará la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario, el cual será aplicado a la población objeto de estudio conformada por diez trabajadores que laboran en el área de logística, con la finalidad de conocer la situación actual que presenta la empresa Transporte Johnncar C.A. en cuanto a los procesos logísticos de transporte de las mercancías. Otra técnica a utilizar será la observación a través de una lista de cotejo para describir los controles internos aplicados a los procesos logísticos de transporte de la mercancía de la empresa. Una vez obtenida la información luego de aplicar las técnicas de recolección de información se presenta la propuesta de mejoras en el Sistema de Control Interno para el proceso logístico de transporte de la mercancía facturada de la empresa Transporte Johnncar C.A. finalmente, se recomienda poner en práctica, la propuesta planteada, dado que ofrecen una alternativa a las debilidades detectadas en el proceso logístico y ayuda al mejoramiento continuo del mismo.

Descriptor: Sistema de Control Interno, Logística, Proceso Logístico, Proceso de Distribución y Transporte

INTRODUCCIÓN

Actualmente la globalización, ha producido cambios en el ámbito empresarial, puesto que se pasa de una estructura vertical a una horizontal, donde el comercio se conforma con cadenas de redes y una producción más flexible. Visto de esta forma, las organizaciones requieren ser más innovadoras y adaptarse a los cambios que exige el mercado, ofreciendo productos y servicios de calidad, de tal manera que puedan enfrentar a los nuevos competidores, así como adaptarse a las exigencias y preferencias de los clientes, lo cual les generará una ventaja competitiva a través del valor agregado que genera la cadena de suministro en la logística.

Se puede señalar, las organizaciones demandan ser más productivas y competitivas a través de la oferta de productos de calidad, entregas a tiempo y servicio post venta. Al respecto, es importante señalar que la gestión logística es esencial porque otorga valor agregado para los clientes y reduce los costos operativos a las empresas. Lo anteriormente expuesto, ha hecho que las organizaciones grandes y pequeñas busquen la manera de hacer llegar los productos a sus clientes de la forma más rápida posible, con las especificaciones que el consumidor requiere, al menor costo. Como consecuencia, las compañías productoras de bienes y servicios han concentrado sus objetivos en mejorar los flujos tanto de información como de materiales, de manera que permitan vincular las tres áreas principales de una empresa: aprovisionamiento de materiales, producción y distribución de productos

La presente investigación tiene como finalidad, proponer mejoras en el Sistema de Control Interno para el proceso logístico de transporte de la mercancía facturada de la empresa Transporte Johnncar C.A., ya que en la actualidad existen factores que no permiten que el proceso logístico en la cadena de distribución se lleve de manera excelente hacia la satisfacción de los clientes. Se observa, que no se está aplicando una buena coordinación en la gestión logística para obtener excelentes resultados con eficiencia y eficacia en cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

La investigación se lleva a cabo, a través de los siguientes capítulos:

Capítulo I. El Problema, se plantea la problemática de la empresa, se establecen los objetivos (Generales y Específicos), posteriormente se justifica el estudio, los alcances y la formulación del problema

Capítulo II. Marco Teórico, se describen los antecedentes del estudio y se adaptan las teorías relacionadas con la investigación, y se nombran sus bases teóricas y definiciones de términos básicos

Capítulo III: Comprende el marco metodológico de la investigación, compuesto por el tipo y diseño de la investigación, y las fases metodológicas, donde se muestra la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de análisis de datos.

Capítulo IV: En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, una vez aplicada las diferentes técnicas de recolección de datos

Capítulo V: Contiene la presentación de la propuesta, los objetivos, la justificación, la factibilidad, el desarrollo de la propuesta. También se presentan las conclusiones y las recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Las tendencias actuales de los mercados hacia una apertura económica cada vez mayor hacen que todas las empresas trabajen en el desarrollo de una mejora continua con alta productividad en sus procesos, para así, generar una rentabilidad que les permita ser estables en el mercado por periodos prolongados. Este desarrollo se hace posible en gran parte a los ajustes adecuados en los procesos logísticos, los cuales tienen como objetivo reducir los costos operativos los costos y agilizar la gestión logística dentro de la organización.

Es importante que todas las empresas, ya sea del sector público o del sector privado, realicen una adecuada utilización de los recursos humanos, técnicos y financieros para obtener bienes y servicios de mejor calidad y al menor precio posible, a fin de ser más competitivos y cumplir con las metas, los objetivos y los planes de la empresa. El Control Interno es fundamental en una organización en donde se implementan diferentes técnicas y procedimientos que ayudan con el desarrollo de las actividades de la organización, la protección de la información financiera y administración de una compañía, para así evitar, detectar y corregir a tiempo desviaciones y errores que puedan llegar a afectar de forma negativa los procedimientos y desempeño de una organización, así mismo la preparación oportuna de la información financiera de esta.

La importancia de contar con un buen sistema de control interno y una buena gestión logística en las organizaciones, es debido a que en los últimos años, se ha incrementado en la práctica, medir la eficiencia y la productividad, además se centra

en las actividades básicas que realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado.

En este sentido, cada día se resalta la importancia de la gestión logística en general como parte esencial a la hora de aportar más valor a los clientes y reducir sus costos operativos de la empresa. Es por ello, que las empresas han concebido la logística como un proceso estratégico para mantener su actividad y garantizar la eficiencia de las operaciones de producción y su competitividad en el mercado. De acuerdo a Montoya (2007: 63), la logística “busca gerenciar estratégicamente la adquisición, el movimiento, el almacenamiento de productos y el control de inventarios, así como todo el flujo de información asociado, a través de los cuales la organización y su canal de distribución se encauzan de modo tal que la rentabilidad presente y futura de la empresa es maximizada considerando los costos y efectividad”.

La gestión logística es esencial porque otorga valor agregado para los clientes y reduce los costos operativos a las empresas. Es por ello, que cumplir con la logística de insumos y servicios es determinante para competir mundialmente. En este mismo sentido, se hace necesario resaltar la importancia que tiene la gestión logística para las empresas, ya que gracias a ella las empresas pueden permitir ser más eficientes en sus distintas áreas, como es el caso del área de compras, producción, transporte, almacenaje, manutención, atención al cliente y distribución; todo esto con el fin de hacer a la empresa más eficiente para así obtener una mayor rentabilidad y permanencia en el mercado.

Dentro de lo planteado, en la empresa Transporte Johnncar C.A. actualmente no se está aplicando una buena coordinación en la gestión táctica para obtener buenos resultados con eficiencia y eficacia en cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa. Presenta deficiencia en la logística y control del transporte de la mercancía facturada, lo que ocasiona el retraso en sus envíos y entregas a tiempo. Asimismo, se presentan fallas en los sistemas de control interno relacionado con la facturación, ya que carece de los medios y los métodos para llevar a cabo su proceso organizativo.

Como se observa, la empresa que no posea un sistema logístico estructurado y funcional, ya que carece de los medios y los métodos para llevar a cabo su organización. Los procesos internos y externos se tornan lentos e ineficientes presentando en la empresa dificultad al momento de prestar un buen servicio y por ende poniendo en riesgo la rentabilidad y existencia de la misma. Al respecto, se proponen mejoras en el Sistema de Control Interno para el proceso logístico de transporte de la mercancía facturada de la empresa Transporte Johnncar C.A.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo mejorar el Sistema de Control Interno para el proceso logístico de transporte de la mercancía facturada de la empresa Transporte Johnncar C.A.?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer mejoras en el Sistema de Control Interno para el proceso logístico de transporte de la mercancía facturada de la empresa Transporte Johnncar C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual que presenta la empresa Transporte Johnncar C.A. en cuanto a los procesos logísticos de transporte de las mercancías
- Describir los controles internos aplicados a los procesos logísticos de transporte de la mercancía de la empresa Transporte Johnncar C.A.

- Diseñar mejoras en el Sistema de Control Interno para el proceso logístico de transporte de la mercancía facturada de la empresa Transporte Johnncar C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

Los procesos logísticos en la actualidad se han convertido en determinantes de éxito para las empresas, ya que coordina la utilización de recursos y optimiza los procesos dentro de una organización, buscando siempre la reducción de costos; el buen manejo del aprovisionamiento puede llegar a convertirse en una fuerte herramienta, por esta razón es importante para las empresas de cualquier sector tener claridad sobre sus procesos logísticos y el manejo de estos en la empresa.

Esta investigación se justifica, puesto que a través de la aplicación de un Sistema de Control Interno para el aprovisionamiento de transporte de la mercancía facturada de la empresa Transporte Johnncar C.A., se tendrá el control, planificación, diseño, suministro, distribución, mantenimiento, apoyo y gestión del proceso de transporte, ya que este es de vital importancia para la reducción de los costos; cualquiera sea éste su naturaleza, y además obtener un alto nivel de competitividad al momento de esta dar respuesta a las necesidades de los clientes.

Por lo tanto, permite mejorar el funcionamiento de los diversos procedimientos y manejo de las mercancías, logrando el buen direccionamiento del registro de los materiales, salvaguarda física, requisición de materiales, asegurar registros contables completos y razonables, fomentar la eficiencia operacional y estimular el cumplimiento de las políticas

En el ámbito económico, representa beneficios tales como: reducción en los costos de fabricación, mejoramiento de la gestión administrativa, disminución de los rechazos o devoluciones, mejoramiento en la planificación, presupuesto y programación de las actividades, mejoras de la productividad, aumento de la utilidad; por la entrega

oportuna de insumos, suministros, repuestos y servicios requeridos para cumplir con los tiempos programados

A nivel académico, constituirá una base para estudios posteriores referidos a la logística de insumos, gestión de procesos y calidad de servicio, pudiendo servir como guía a investigadores interesados en el tema así como para el desarrollo de propuestas de planificación logística de inventarios para empresas con procesos similares. En cuanto a la utilidad metodológica de esta investigación, cabe destacar que estará referida a la ampliación de conocimientos en materia de control logístico y control interno, tema de relevancia para profesionales, investigadores, empresarios y clientes que día tras día se enfrentan a estos procesos en cualquier campo laboral

Asimismo, esta investigación es de gran importancia pues aparte de afianzar y poner en práctica los conocimientos adquiridos en la carrera, busca, a través de los conceptos fundamentales, mejorar los procesos logísticos de la empresa a través de criterios y sugerencias; esta investigación se llevará a cabo a través de un análisis interno y externo de la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico representa el grupo central de teorías, antecedentes, enfoques teóricos, investigaciones y conceptos, los cuales se utilizan en una investigación y se consideran válidos para poder formular y desarrollar la misma, ya que se refiere a las ideas básicas que forman parte de los argumentos que sustentan dicha investigación y así desarrollar un trabajo convincente y cohesivo. Es por ello, que ayuda a prevenir errores que se han cometido en otros estudios, orienta sobre como habrá de realizarse el estudio, amplía el horizonte del estudio y guía al investigador para que se centre en su problema, evitando desviaciones del planteamiento original. Este capítulo, está conformado por los antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos básicos

2.1 Antecedentes de la Investigación

En la revisión bibliográfica realizada se encontraron algunas investigaciones relacionadas con el presente caso de estudio, seleccionándose importantes referencias que tienen similitud con el tema a estudiar. Asimismo, orientando el aporte realizado por dichos investigadores hacia la línea de investigación concerniente a la problemática planteada, tal como se mencionan a continuación:

Arteaga (2018), realizó un trabajo de grado titulado: **“Plan de acción para la optimización de los procesos de Distribución en la empresa Zoom International Services, C.A.”**, presentado en la universidad José Antonio Páez como requisito para optar por el título de Licenciado en Administración de Empresas. La distribución del producto hace referencia a la forma en que los materiales e insumos son distribuidos hacia la plaza o punto de venta en donde estarán a disposición, serán ofrecidos o

serán vendidos a los consumidores. En tal sentido, la investigación tuvo como objetivo general proponer un plan de acción para la optimización de los procesos de distribución en la empresa Zoom International Services, C.A., dado que presenta debilidades en el proceso de distribución, dado que existen factores que no permiten que el proceso logístico en la cadena de distribución se lleve de manera excelente hacia la satisfacción de los clientes.

Desde el punto de vista metodológico, se fundamenta en la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo de nivel descriptivo. Como técnicas de recolección de información se empleó la encuesta, mediante un cuestionario. El mismo fue aplicado a la población objeto de estudio. También se hizo uso de la Matriz DOFA. Una vez obtenida la información, se concluyó que el proceso de distribución genera retraso en los tiempos de entrega, lo trae como consecuencia que no se cumplan los lapsos acordados entre la empresa y los clientes. Asimismo, no se identifican las fallas de los envíos para evitar errores en el proceso. Con los resultados obtenidos se diseñó un plan de acción para la optimización de los procesos de distribución en la empresa Zoom International Services, C.A.

Este antecedente se tomó como referencia, dado que aporta lineamientos a cerca de un plan de acción para la optimización de los procesos de distribución en la empresa, estableciendo la logística como una filosofía empresarial y una alternativa de competitividad e instrumento de toma de decisiones y mejoramiento continuo-

También se tiene el trabajo de Álvarez (2017), titulado: **“Control interno y el proceso de la gestión logística en la Universidad Nacional de Barranca, 2016.”** Tesis presentada en la Universidad Vallejo, Lima Perú para optar el grado académico de: Maestra en Gestión Pública. El objetivo general fue: determinar la relación entre el control interno y el proceso de la gestión logística en los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Barranca, 2016. La metodología empleada para la elaboración de esta investigación fue el enfoque cuantitativo, de tipo sustantiva con un nivel descriptivo, en vista que está orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio temporal dada. El diseño de

la investigación es no experimental o correlacional de corte transversal. El objetivo general fue: determinar la relación entre el control interno y el proceso de la gestión logística en los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Barranca, 2016.

La metodología empleada para la elaboración de esta investigación fue el enfoque cuantitativo. La investigación fue de tipo sustantiva con un nivel descriptivo, en vista que está orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio temporal dada. El diseño de la investigación es no experimental o correlacional de corte transversal. La población censal estuvo conformada por 72 trabajadores. Se aplicó la técnica de encuesta y el instrumento es el cuestionario que fue aplicado a los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional de Barranca, 2016. Se concluyó que no se aplican controles internos adecuados para el proceso de gestión logística, se está aplicando una buena coordinación en la gestión logística para obtener buenos resultados con eficiencia y eficacia.

Se evidencia la relación de este antecedente con la presente investigación, ya que mediante el análisis de las actividades del proceso logístico interrelacionando las operaciones logísticas y la coordinación, que permita facilitar la labor empresarial. Aportando información para optimizar los procesos de colocación de pedidos, recibo, almacenamiento, distribución física y puesta en venta de la mercancía en la empresa Transporte Johnncar C.A.

Asimismo, Segnini (2017), realizó un trabajo de grado titulado: **“Estrategias para la aplicación de Controles en el Ciclo Logístico de la empresa BTP Distribuciones S.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciado en Administración de Empresas. En la empresa existían factores que no permitían que el proceso logístico en la cadena de distribución se llevara de manera adecuada para la satisfacción de los clientes, por lo cual se planteó como objetivo general proponer estrategias para el control administrativo del ciclo logístico de productos de la empresa BTP Distribuciones S.A. El estudio se apoyó en la aplicación de la técnica de la encuesta. El instrumento empleado fue el cuestionario

utilizado para recabar información acerca de la situación actual referente la situación actual del control administrativo en cuanto al ciclo logístico de productos de la empresa

La población objeto de estudio estuvo conformada por quince (15) trabajadores que laboran en el área de administración (control Interno) y almacén. La población y muestra son las mismas, por lo cual no se realizó ningún tipo de muestreo. Luego de conocer los resultados después de aplicar la encuesta a la muestra seleccionada, se realizó un análisis Dofa., con la finalidad analizar los factores que afectaban el proceso administrativo del ciclo logístico de productos de la empresa BTP Distribuciones S.A.

Se concluyó que no se empleaban mecanismos de control para conocer las existencias de los el inventario de materiales y productos en el almacén debido a fallas en el control. No se llevaban a cabo procedimientos administrativos efectivos parel proceso de requisición, almacenaje y despacho de los productos. por lo que no se realizaba la entrega de los materiales en el tiempo establecido

Esta investigación se tomó como referencia, porque señala las estrategias para la aplicación de controles en el ciclo logístico de distribución de los productos sin afectar la satisfacción del consumidor, mediante el análisis de los indicadores de desempeño en almacenamiento, de tal forma que se incremente la productividad, los tiempos de respuesta en el proceso de transporte de la empresa Transporte Johnncar C.A.

Por otra parte, Andrade y Trujillo (2015), presentaron un trabajo de grado en la Universidad de Carabobo, como requisito para optar por título de Licenciado en Administración Comercial, el cual lleva por título: **“Evaluación del Componente Tecnológico en el Proceso Logístico Vinculado a la Distribución de Productos Básicos: Caso Industrias Diana C.A.”** En este trabajo de investigación ese evaluó como el Estado maneja el término logístico en la distribución de alimentos a través del componente tecnológico que rige el movimiento de los alimentos en el territorio nacional, el trabajo de campo se desarrolló dentro de las instalación de Industrias

Diana C.A. tomando como muestra la Gerencia de Comercialización de la misma, a la cual se le aplicó un cuestionario permitiendo obtener información directa de quienes manejan e interactúan con el componente tecnológico analizado.

Una vez analizado los resultados, se pudo concluir que el componente tecnológico denominado Sistema Integral de Control Agroalimentario (SICA) implementado por el Estado como política de control sobre el proceso de distribución de alimentos, representa un factor de retraso en la implementación de planes logísticos eficientes que puedan mejorar la situación de desabastecimiento actual, ya que de acuerdo a la información obtenida de manera directa de los trabajadores del área de comercialización este sistema dificulta el poder cumplir con la distribución eficiente de alimentos, generando lapsos de espera prolongados en su traslado desde el centro de distribución a los anaqueles.

La investigación mencionada anteriormente, guarda una estrecha relación con el trabajo actual, ya que el enfoque fue similar, evaluar el sistema de distribución, determinar la eficiencia. En este caso, presenta información relevante para la propuesta de mejoras en el Sistema de Control Interno para el proceso logístico de transporte de la mercancía facturada de la empresa Transporte Johnncar C.A.

Finalmente, se tiene el trabajo de Cueva y Pérez (2015), realizaron un trabajo titulado: **“Rediseño de Procesos de Recepción, Almacenamiento, Picking y Despacho de Productos para la mejora en la Gestión de Pedidos de la empresa Distribuidora Hermer en el Perú”**, presentado en la Universidad San Martín de Porras, Lima Perú, para optar por el título de Profesional de Ingeniero de Computación y Sistemas. El presente trabajo se originó por la necesidad de la gerencia de la empresa Distribuidora Hermer SAC de mejorar la gestión de pedidos de toda la gama de productos de oficina que distribuye Hermer SAC. Se detectó que, en la actualidad, la empresa no cuenta con documentación de sus procesos y todo el conocimiento de realización de los procesos involucrados en la gestión de pedidos son aprendidos de manera vivencial lo que genera errores e incomodidad en los clientes cuando los pedidos no son entregados en la fecha, por ello, se plantea la

implementación de un rediseño de los procesos involucrados en la gestión de pedidos para su mejora

Razón por la cual se aplicó como base la metodología de James Harrington Bogotá McGraw-Hill, 1992 309 Págs., iniciador de la mejora de procesos empresariales, y de acuerdo con ello se adaptó a los procesos de la empresa y a la etapa de modernización, a fin de eliminar las actividades repetitivas, burocráticas, apoyándose en el correcto uso de la tecnología instalada en la empresa.

Una vez analizado los resultados, se concluyó que los procesos de recepción y almacenamiento, picking y despacho que conforman la gestión de pedidos de la empresa Distribuidora Hermer SAC se ven afectados por una mala secuencia de actividades esto debido a los siguientes factores: No cuenta con una correcta secuencia de actividades en cada proceso y exceso de actividades repetitivas. Por lo que se redujo el del tiempo total utilizado en cada uno de los procesos, en las actividades y una mejora de eficiencia en la gestión de pedidos.

La similitud de este trabajo con el presente, se relaciona con el rediseño de procesos despacho de productos en el proceso logístico para la distribución de los productos, con la finalidad de lograr mayor eficiencia en beneficio de la empresa en estudio, proponiendo alternativas para la propuesta de mejoras en el Sistema de Control Interno para el proceso logístico de transporte de la mercancía facturada de la empresa Transporte Johnncar C.A.

2.2 Bases Teóricas

El objetivo de las bases teóricas es enriquecer el problema planteado mediante un conjunto de conocimientos sólidos y actualizados que permita orientar la búsqueda de información científica, a través de una conceptualización adecuada de los términos. la fundamentación teórica, durante el desarrollo de la investigación está sustentada por la literatura de diferentes autores que proporcionan teorías aplicadas al problema

planteado, con la finalidad de obtener como resultado una perspectiva teórica que permita el problema con más claridad.

2.2.1 Sistema

Los sistemas son importantes en toda empresa, ya que interrelaciona todos los componentes de la misma, logrando a su vez un trabajo organizado, coherente con el fin de lograr el desarrollo de un mismo objetivo. Catacora (2013) señala que un sistema es

... un conjunto de elementos, entidades o componentes que tienen atributos relacionados entre sí, cuyo propósito es funcionar coordinadamente para lograr un objetivo común. Desde el punto de vista de las organizaciones de negocios y la relación de estas con la teoría contable se podrían plantear al menos tres clasificaciones de sistemas: Sistemas de producción, sistemas de ventas, y sistemas de información, estos últimos estarían compuestos por los subsistemas de administración y finanzas; este tipo de sistema será usado para evaluar los procesos administrativos contables del objeto de estudio. (p.22)

Un sistema es un todo organizado y complejo; un conjunto o combinación de diferentes partes que conforman un todo unitario. También, puede decirse que es un conjunto de objetos unidos por alguna forma de interacción o interdependencia. Los límites o fronteras entre el sistema y su ambiente admiten cierta arbitrariedad. Por otro lado, Guevara y Cáceres (2011), señalan que

Todo sistema tiene uno o varios propósitos u objetivos. Los elementos y las relaciones, definen una distribución que trata siempre de alcanzar un objetivo. Es global o total, porque un cambio en una de las unidades del sistema, con probabilidad producirá cambios en las otras. El efecto total se presenta como un ajuste a todo el sistema. Hay una relación de causa/efecto. (p. 6).

De estos cambios y ajustes, se derivan dos fenómenos: entropía y homeostasia.

La entropía se define como la tendencia de los sistemas a desgastarse, a desintegrarse, para el relajamiento de los estándares y un aumento de la aleatoriedad. La homeostasia se refiere al equilibrio dinámico entre las partes del sistema, a su tendencia a adaptarse con el fin de alcanzar un equilibrio interno frente a los cambios externos del entorno. La organización se debe enfocar como un sistema que se caracteriza por todas las propiedades esenciales a cualquier sistema social. Por lo tanto, un sistema debe funcionar de una manera ordenada a través de todos sus elementos que lo conforman, por lo cual se deben entrelazar dichos procesos para alcanzar un fin en común de quienes lo apliquen dentro de la organización.

2.2.2 Control interno

El control interno es proceso efectuado por la junta directiva, la gerencia y otro personal designado, diseñado para proporcionar seguridad razonable. Claros (2012), señala que

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados (p. 25).

El Control Interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente, los efectos de suprimir y / o disminuir significativamente la multitud de riesgos a los cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro. De acuerdo a (Rodríguez 2013)

El control interno es un proceso, ejecutado por los directivos, administrador u otro jefe de departamento de la organización, el cual está diseñado para proporcionar seguridad razonable

con miras a la consecución de objetivos y metas propuestas, mediante la efectividad y eficacia de las operaciones basada en las normativas internas por las cuales se rigen (p. 60).

El Control Interno no es un evento o circunstancia, sino una serie de procedimientos que influyen en las actividades de una organización, donde se reconoce que el personal no siempre la comprende, comunica o desempeña de una manera consistente. Cada individuo lleva a su lugar de trabajo un trasfondo, habilidades y técnicas únicas, además de tener necesidades y prioridades diferentes; tales realidades son afectadas por el Control Interno, debido a que se debe regir por las responsabilidades y límites de su autoridad. Donde se establecen los deberes que tiene y la manera de cómo llevarlo.

2.2.3 Objetivos del Control Interno

Claros (2012: 26) señaló que: “los objetivos del control interno se encuentran descritos en: el artículo 4° de la Ley N° 28716, incluye y amplía los objetivos establecidos en el informe COSO”. Asimismo implantan obligatoriamente sistemas de control interno en sus procesos, actividades, recursos, operaciones y actos institucionales, orientando su ejecución al cumplimiento de los objetivos siguientes:

Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.

- Cuidar y resguardar los recursos y bienes contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos. Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, Fomentar e impulsar la práctica de los valores institucionales.

- Promover el cumplimiento de los trabajadores de rendir cuenta de los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivos encargado y aceptado.

Asimismo el Control Interno como sistema, tiene como objetivo fundamental establecer los estándares de control expresado en las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de evaluación y mejora de la entidad que le permita la autoprotección para lograr función administrativa transparente, eficiente, bajo el cumplimiento de la Constitución, las leyes y demás disposiciones orientadas al cumplimiento de la finalidad social del Estado.

2.2.4 Componentes del Control Interno

Mantilla, (2012: 4) señala que “El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración”. De acuerdo al autor, se comprende una serie de planteamientos basados en el informe del Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) los cuales incluye los siguientes componentes:

Ambiente de Control: El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de los empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control interno incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad, la filosofía y el estilo de operación de la administración, la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza, y cómo organiza y desarrolla a su gente, y la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores.

Valoración de Riesgos: La valoración de riesgos es la identificación y análisis de

los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos. Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos derivados de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa para la valoración de riesgos es el establecimiento de los objetivos, enlazados en niveles diferentes y consistentes internamente.

Actividades de Control: Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyendo un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

Información y Comunicaciones: Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio.

Monitoreo: Según Mantilla B (2012)., los sistemas de control interno requieren ser monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Ello es realizado mediante acciones de monitoreo ongoing, evaluaciones separadas o una combinación de las dos. El monitoreo ongoing ocurre en el curso de las operaciones, incluye las actividades regulares de administración y supervisión, así como otras acciones personales tomadas en el desempeño de sus obligaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primariamente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing. El monitoreo asegura que el control interno

continúe operando efectivamente.

Es notorio manifestar, que el control interno tiene como misión principal ayudar en la consecución de los objetivos y metas generales trazados por la empresa, y esto a su vez a las metas específicas planteadas que sin duda alguna mejorará la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa; por tal razón el control interno debe abarcar aspectos presupuestarios, financieros, operativos y patrimoniales, y lo lleva a cabo el personal adscrito al mismo ente u organismo administrativo.

2.2.5 Logística

Actualmente dentro de una empresa, las necesidades pueden darse de manera internas (aprovisionamiento de bienes y servicios para garantizar el funcionamiento de la organización), o externas (la satisfacción del cliente), donde se determina y coordina en forma óptima el producto correcto, el cliente correcto y el tiempo correcto. Es por ello que la Logística evoluciona en un campo que no tiene límites el cual es manejado desde el punto de vista de un Gerente de Negocios. El término logística es señalado por Mora (2009:30), “como una relación proveniente del campo militar, a través de la adquisición y suministro de los equipos y materiales que se requieren para cumplir una misión”.

Por lo tanto, la logística no es una actividad funcional sino un modelo, un marco referencial: no es una función operacional, sino un mecanismo de planificación; es una manera de pensar que permitirá incluso reducir la incertidumbre en un futuro desconocido.

Por otro lado, Bowersox, Closs y Cooper (2007:22) definen la logística, como “aquella que se enfoca en la responsabilidad de diseñar y administrar sistemas, con el fin de controlar el movimiento y el posicionamiento geográfico de la materia prima, el trabajo en proceso y el inventario terminado al costo total más bajo” Por consiguiente, indican que en todo proceso logístico existen cinco funciones básicas

relacionadas al buen desempeño de un plan logístico, los cuales lo conforman:

- Procesamiento de pedidos: este consiste en la capacidad que se tiene para procesar pedidos de acuerdo a los requerimientos de los clientes, el procesamiento de estos implica todos los aspectos de administrar las necesidades del cliente.
- La gestión del inventario conlleva la responsabilidad de la cantidad y surtido de materiales de que se ha de disponer para cubrir las necesidades de producción y demanda de los clientes. Este se vincula directamente con la red de la planta y el nivel deseado de servicio al cliente.
- La gestión de la estructura de la planta consiste en una planificación estratégica del número, ubicación, tipo y tamaño de las instalaciones de distribución (almacén, centros de distribución, e incluso de las plantas), modificando la red de la planta de acuerdo a las necesidades de nuevas demandas.
- La gestión del almacenamiento y manipulación de materiales se ocupa de la utilización eficaz del terreno destinado a inventario y de los medios manuales, mecánicos y/o automatizados para la manipulación física.

Se puede entonces observar que la logística es una herramienta integradora de la organización en la cual se deben realizar estudios e investigaciones con el objetivo de realizar mejoras en dicho sistema y así poder lograr una mayor diferenciación ante los clientes gracias a la satisfacción de sus necesidades y a la información estratégica.

2.2.6 Objetivos de la Logística

El objetivo de la logística es aumentar las ventajas competitivas, captando y reteniendo clientes y generando un incremento en los beneficios económicos, obtenidos por la comercialización y producción de bienes y servicios, es por ello que de acuerdo a Mora (2009:10), se tienen los siguientes objetivos:

- Asegurar que el menor costo operativo sea un factor clave de éxito.

- Suministrar adecuada y oportunamente los productos que requiere el cliente final.
- Convertir la logística en una ventaja competitiva ante los rivales.

Visto de esta manera, la logística no solo es una función del almacenamiento, manejo de materiales y transporte, sino es un método de dirección y gestión que se limita a ser una “esclava” de sus requerimientos. Cada día más empresas reconocen el preponderante papel de la logística en el desarrollo industrial. En su sentido más general, la logística facilita la transformación de los bienes, desde la materia prima hasta su distribución como producto terminado. Su objetivo final, por lo tanto, consiste en la generación de un servicio que proporcione el nivel adecuado de disponibilidad de las mercancías, al menor costo y en las mejores condiciones posibles.

2.2.7 Actividades Logísticas

Ballou (2004) divide las actividades logísticas, en actividades clave y actividades de apoyo.

Entre las actividades clave están: el servicio al cliente, transporte, el manejo de inventarios y los flujos de información y procesamiento de pedidos; en la actividades de apoyo se encuentran: Almacenamiento, manejo de materiales, compras, embalaje y protección, cooperación con producción y operaciones, mantenimiento de la información. (p. 125).

La logística posee una estructura muy compleja y transversal. Es necesario desarrollar una estrategia logística para poner en marcha este proceso. Especificando lo señalado por el autor se tienen lo siguiente:

1. Actividades Claves

Servicio al cliente:

- Determinar las necesidades y requerimientos del cliente

- Determinar la Respuesta del Cliente al servicio y
- Fijar los Niveles de servicio al cliente.

Transportes:

- Selección del Modo y servicio de transporte,
- Consolidación del flete
- Rutas del transportador
- Programación de los Vehículos
- Selección de equipo
- Procesamiento de Quejas
- Auditorías de Tarifas

Gestión de Inventarios:

- Políticas de almacenamiento de materias primas y bienes terminados
- Estimación de ventas un Corto Plazo
- Mezcla de Producto en los Centros de aprovisionamiento
- Número, Tamaño y Localización de los Puntos de Almacenamiento
- Estrategias A Tiempo, Sistema de empujar y tirar de Sistema

Flujos de información y procesamiento de pedidos

- Procedimientos de la Interfaz pedidos de venta-Inventarios
- Métodos de transmisión de información de pedidos
- Reglas de pedido

2. Actividades de Apoyo de Logística

Almacenamiento:

- Determinación de Espacios

- Distribución de Existencias y diseño de Puntos de descargas
- configuración del almacén
- colocación de las Existencias

Manipulación:

- Selección de equipo
- Políticas de Reemplazo de Equipos
- Procedimientos de Levante de pedidos
- Almacenamiento y Recuperación de Existencias

Compras:

- Selección de la fuente de suministros
- Momento correcto de compra
- Cantidades de compra, Especificar Cantidades adicionales
- Secuencia y Rendimiento de Tiempo de Producción
- programación de Suministros Para Producción y Operaciones

Embalaje:

- Manejo
- Almacenamiento
- Protección por Pérdidas y / o Daños

Tratamiento de la Información:

- Recopilación, Almacenamiento y Manipulación de la Información
- Análisis de Datos
- Procedimientos de control de la Información

La empresa será la encargada de gestionar, subcontratar o externalizar todo el conjunto de actividades que engloban la logística. Ello incluye la organización y gestión de todas aquellas actividades dirigidas a obtener, trasladar y almacenar materiales y productos desde su adquisición a proveedores, hasta su posterior

distribución a clientes y consumidores (incluyendo el proceso de compras, la gestión de inventarios, el transporte, el servicio al cliente, el almacenamiento o el tratamiento de mercancías).

2.2.8 El Proceso de Distribución y Transporte

El transporte es una actividad necesaria para toda empresa, pues ninguna empresa podría operar sin prever el desplazamiento de sus materias primas, insumos, componentes y el transporte de sus productos ya terminados hacia sus clientes. Todas las industrias tienen desafíos en cuanto a transporte y distribución se trata, por eso lo que se intenta continuamente es ordenar este proceso. Según Bowersox y col. (2007:50), “la entrega precisa de los productos reduce el inventario, el almacenamiento y el manejo de materiales”. Como resultado, el valor del transporte es más grande que simplemente trasladar un producto de un lugar a otro. La meta desde una perspectiva de transporte es maximizar el tamaño de la carga y la distancia del embarque, al mismo tiempo que se cumple con las expectativas de servicio de los clientes.

Todas las industrias tienen desafíos en cuanto a transporte y distribución se trata, por eso lo que se intenta continuamente es ordenar este proceso para así lograr mejorarlo; lo primero para esto es entender los requerimientos de transporte de la organización y diseñar el pronóstico de demanda para satisfacer las necesidades de sus clientes.

En el campo de la logística y la gestión de la cadena de abastecimiento existen tres jugadores importantes en cuanto al proceso de distribución y transporte se trata; estos son: las compañías de transporte, los proveedores de servicios de logística (LPS) y los intermediarios de servicios logísticos (LSLS). Hoy en día, la tendencia a tercerizar el transporte de la mercadería y los servicios logísticos se ha fortalecido, pues esto ofrece oportunidades de mejora y beneficios tanto para la empresa como para el operador logístico.

Para lograr el éxito en el rubro de la distribución, las organizaciones deben conocer tres puntos claves de sus clientes, tanto internos como externos; estos son: el inventario que se llevará en la organización, construir lealtad con sus clientes y analizar a fondo las debilidades y fortalezas de sus proveedores. Además de esto, se requiere mantener una información completa de los materiales que se trasportarán, mejorar la presión y el tiempo de entrega y aprovechar los descuentos por transporte y volumen dentro del proceso de compras. Además en cuanto más información se comparta, el proceso de distribución del material será mejor.

2.3 Definición de Términos Básicos

Abastecimiento: productos y materiales que ayudan en la producción, pero aún no son aportes contribuyentes del producto.

Cadena de Suministro: la coordinación sistemática y estratégica de las funciones tradicionales de negocio dentro de una empresa en particular y a lo largo de todas las implicadas en la cadena de aprovisionamiento con el propósito de mejorar el rendimiento a largo plazo tanto de cada unidad de negocio como de la cadena en global.

Cliente: es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago.

Competitividad: se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores al menor precio, o sea con producción al menor costo posible.

Control Administrativo: proceso que utilizan los directivos para influir sobre las actividades, los acontecimientos y las fuerzas de la organización.

Control Contable: comprende el plan, métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente y están relacionados directamente con la protección de los activos y de la confiabilidad de los registros financieros

Control de Calidad: participación en el control sobre una actividad económica acordada por medio de un contrato.

Costos de Distribución: el costo de un canal de distribución se mide por el margen de distribución, es decir por la diferencia entre el precio de venta al usuario o consumidor final y el precio pagado al productor por el primer comprador. En el caso de canal indirecto, donde varios intermediarios intervienen en el canal, el margen de distribución está constituido por la suma de los márgenes de los intermediarios sucesivos. El margen de un distribuidor es la diferencia entre el precio al que vende el productor y el precio al que compra.

Eficacia: capacidad de logra los objetivos planteados en una organización en el menor tiempo y con la cantidad mínima de recurso.

Eficiencia: es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles viable

Existencias: son los bienes poseídos por la empresa para su venta en el curso ordinario del ejercicio económico, o bien para su transformación o incorporación al proceso productivo. Éstas a diferencia de otros activos, se renuevan luego de una venta o se consumen en la realización del proceso productivo.

Gestión: es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

Productividad: relación que existe entre la producción y los recursos empleados, combinado eficiencia y efectividad.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

De acuerdo a los objetivos formulados en este estudio, el tipo de investigación se considera bajo la modalidad de un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo de nivel descriptivo. De acuerdo con el Manual de Trabajos de grado y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2016), define proyecto factible como:

La elaboración de una propuesta, de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales. Debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades apoyado en una investigación descriptiva (P 16).

Es por ello, que la presente investigación está orientada a dar soluciones a determinadas problemáticas que se presentan, a través del diseño de mejoras en el Sistema de Control Interno para el proceso logístico de transporte de la mercancía facturada de la empresa Transporte Johnncar C.A.

Por su parte, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2016) señala que los estudios de campo son:

El análisis sistemático del problema en la realidad, con el propósito bien de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos en el desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. (p. 7)

De lo señalado, se deduce que este tipo de investigación le permite al investigador vincularse directamente con el problema, conociendo la realidad existente, en la empresa Transporte Johnncar C.A. con respecto a los procesos logísticos. De acuerdo a la naturaleza del objeto de investigación el presente trabajo se inscribe dentro de la modalidad de tipo descriptivo con apoyo documental. De acuerdo a Arias (2016):

La Investigación Descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p.24).

Se adoptará la investigación descriptiva, ya que la información obtenida se analizará describiendo sus procedimientos, tal y como se da en el medio en el que se desarrolla, describiendo los controles internos aplicados a los procesos logísticos de transporte de la mercancía de la empresa Transporte Johnncar C.A.

3.2 Fases Metodológicas

Fase I: Diagnóstico de la situación actual que presenta la empresa Transporte Johnncar C.A. en cuanto a los procesos logísticos de transporte de las mercancías

Se empleará como técnica de recolección de información la encuesta, la cual consiste en un conjunto de preguntas con respecto a una o más variables a medir. Según Sabino (2012: 35). “La encuesta trata de requerir información a un grado socialmente significativo, sacar las conclusiones que se corresponderán a los datos recogidos”. El instrumento a emplear será el cuestionario. Balestrini (2013) señala que:

Es considerado un medio de comunicación escrito y básico entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los

objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares previamente preparadas de una forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación con el problema estudiado. (p. 138)

En esta investigación, el cuestionario se elaborará con preguntas cerradas /SI/NO) con la finalidad de conocer la situación actual que presenta la empresa Transporte Johnncar C.A. en cuanto a los procesos logísticos de transporte de las mercancías y se aplicará a la población objeto de estudio. , Palella y Martins (2012: 93), definen a la población como “el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones.” Para la presente investigación la población la conforman diez (10) personas que laboran en el departamento de administración y almacén.

Por otro lado, las muestras se obtienen con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población. De acuerdo a Arias (2016: 83): “Es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.” Por consiguiente, se puede establecer que representa a un subgrupo de la población objeto de estudio y que se extrae cuando no es posible medir a cada una de las unidades de dicha población, por tanto debe ser representativa. En vista que la población está conformada por un número finito y accesible de elementos, ésta se escogerá completa, entre el personal administrativo y del almacén, por lo cual no se aplicaran técnicas muestrales

Fase II. Descripción de los controles internos aplicados a los procesos logísticos de transporte de la mercancía de la empresa Transporte Johnncar C.A.

Como técnica de recolección de información se empleará la observación directa. Tamayo y Tamayo (2014: 22), define la observación directa como “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. Para desarrollar la técnica de observación directa se empleará como

instrumento un cuadro de observación que según los mismos autores antes mencionados “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada” (p.70). se empleará para describir los controles internos aplicados a los procesos logísticos de transporte de la mercancía de la empresa Transporte Johnncar C.A.

Una vez recolectados los datos mediante el instrumento diseñado para tal fin se hará uso de la estadística descriptiva para su análisis e interpretación. Para Bisquerra (2012: 82) es la que “presenta información en forma conveniente, útil y comprensible y se utiliza en conjuntos finitos para presentar, organizar analizar los datos, comparar y luego comunicar”. Para el análisis de los datos del cuestionario, se organizarán mediante la tabulación manual, lo que permitirá obtener un índice de respuestas con el cual, luego se procederá a elaborar los gráficos, con ellos se logrará un mejor análisis y comprensión de las opiniones en relación a cada uno de los ítems y así extraer la información relevante y de esta manera facilitar la obtención de la información a partir de los mismos

Fase III. Diseño mejoras en el Sistema de Control Interno para el proceso logístico de transporte de la mercancía facturada de la empresa Transporte Johnncar C.A.

Luego de analizada la información recolectada, luego de aplicar las diferentes técnicas de recolección de información, se muestra la propuesta de mejoras en el Sistema de Control Interno para el proceso logístico de transporte de la mercancía facturada de la empresa Transporte Johnncar C.A. en tal sentido, en este fase se presentan las fases que conforman la propuesta:

- Presentación y justificación de la propuesta
- Objetivo general y específicos de la propuesta
- Factibilidad de la propuesta
- Desarrollo de la propuesta

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis y Presentación de los Resultados

El presente capítulo tiene como propósito analizar los resultados que se obtienen luego de aplicar los instrumentos de recolección de información. De acuerdo a Balestrini (2014: 35), el análisis de los datos se define “como el resumen de las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcione respuesta a las interrogantes de la investigación”. Es por ello, que primeramente se procedió a diagnosticar la situación actual que presenta la empresa Transporte Johnncar C.A. en cuanto a los procesos logísticos de transporte de las mercancías.

El instrumento empleado fue un cuestionario conformado por 10 preguntas dicotómicas (SI/NO), dirigido a la población objeto de estudio; luego se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis e interpretación de los resultados mediante un análisis cuantitativo, los cuales se plasmaron en gráficos de barras, para su presentación y mejor comprensión, a fin de visualizar y analizar cada uno de los ítems de manera clara y sencilla.

Seguidamente, se describieron los controles internos aplicados a los procesos logísticos de transporte de la mercancía de la empresa Transporte Johnncar C.A., para lo cual, se utilizó la lista de cotejo, estructurada en tres columnas. La primera conformada por los aspectos o elementos que se pretenden observar. En la segunda y tercera columna se coloca la opción SI o NO respectivamente. En ambos casos se marca con una equis (X), la presencia o la ausencia del aspecto o conducta que se observa. Con los resultados obtenidos, se diseñaron las mejoras en el sistema de control interno para el proceso logístico de transporte de la mercancía facturada de la empresa Transporte Johnncar C.A.

4.2 Diagnóstico de la situación actual que presenta la empresa Transporte Johnncar C.A. en cuanto a los procesos logísticos de transporte de las mercancías

Ítem 1. ¿En empresa se planifican las actividades relacionadas con el registro, manejo y distribución de los productos?

Cuadro 1. Registro, Manejo y Distribución de la Mercancía

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2019)

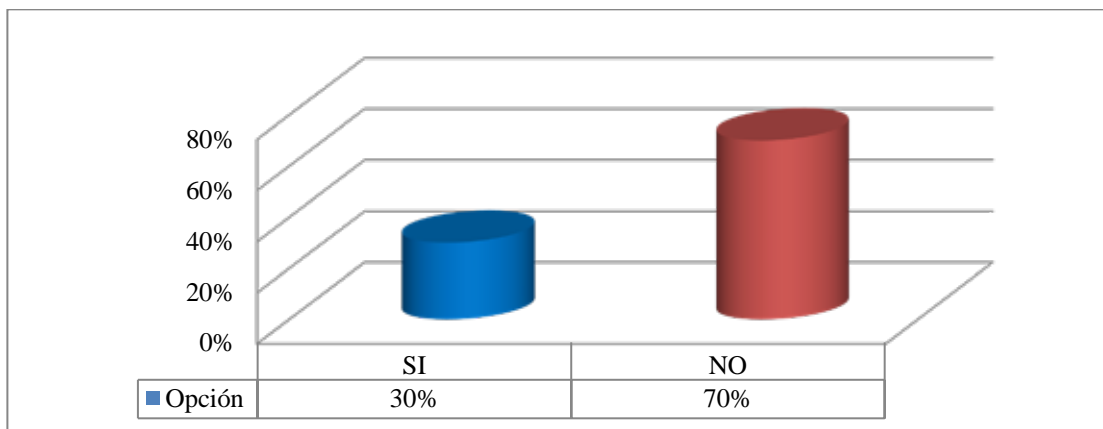


Gráfico 1. Registro, Manejo y Distribución de la Mercancía

Fuente: Datos Extraídos de la Aplicación del Instrumentos

Análisis. En la empresa no se planifican las actividades relacionadas con el registro, manejo y distribución de los productos, así lo señalan el setenta por ciento 70% del personal encuestado, se observan deficiencias en la logística y control del transporte de la mercancía facturada, lo que ocasiona el retraso en sus envíos. Por otra parte, un treinta por ciento 30% indica que si se lleva a cabo la planificación. Es de gran importancia la planificación de las actividades del proceso de distribución, ya que le permitirá llevar un control óptimo de los niveles de inventarios

Ítem 2. ¿Se realizan actividades administrativas para monitorear los procesos logísticos de transporte de las mercancías?

Cuadro 2. Actividades Administrativas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2019)

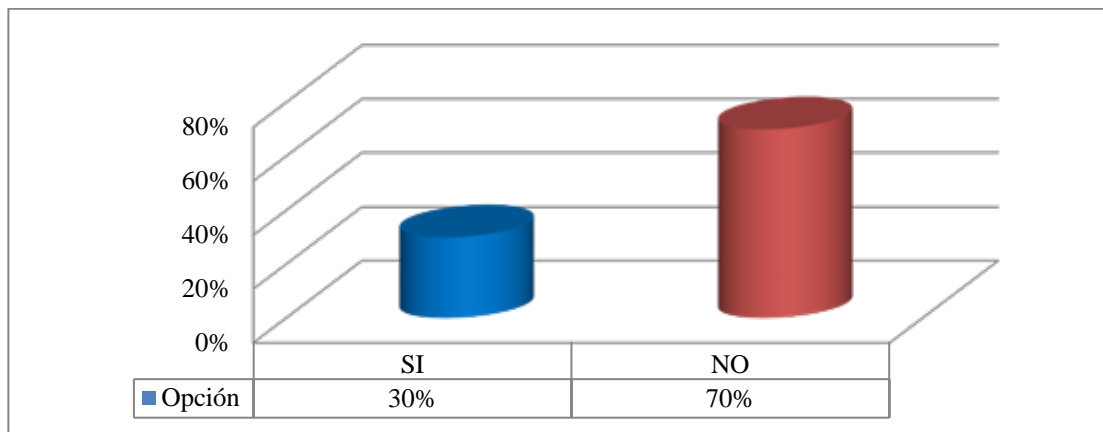


Gráfico 2. Actividades Administrativas

Fuente: Datos Extraídos de la Aplicación del Instrumentos

Análisis. Según se aprecia en los resultados obtenidos en este ítem, el setenta por ciento 70% del personal encuestado considera que en la empresa no se realizan las actividades administrativas para monitorear los procesos logísticos de transporte de las mercancías. Se puede afirmar, que se carecen de los medios y los métodos administrativos para manejar los procesos logísticos. Por otra parte, un treinta por ciento 30% señalan que las actividades administrativas se ejecutan de manera correcta. Es importante, llevar un control administrativo de la logística, ya que es un proceso estratégico para mantener su actividad y garantizar la eficiencia de las operaciones de producción y su competitividad en el mercado.

Ítem 3. ¿Se identifican las fallas de solicitud de los productos para evitar generar errores en la gestión de los procesos logísticos?

Cuadro 3. Solicitud de los productos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2019)

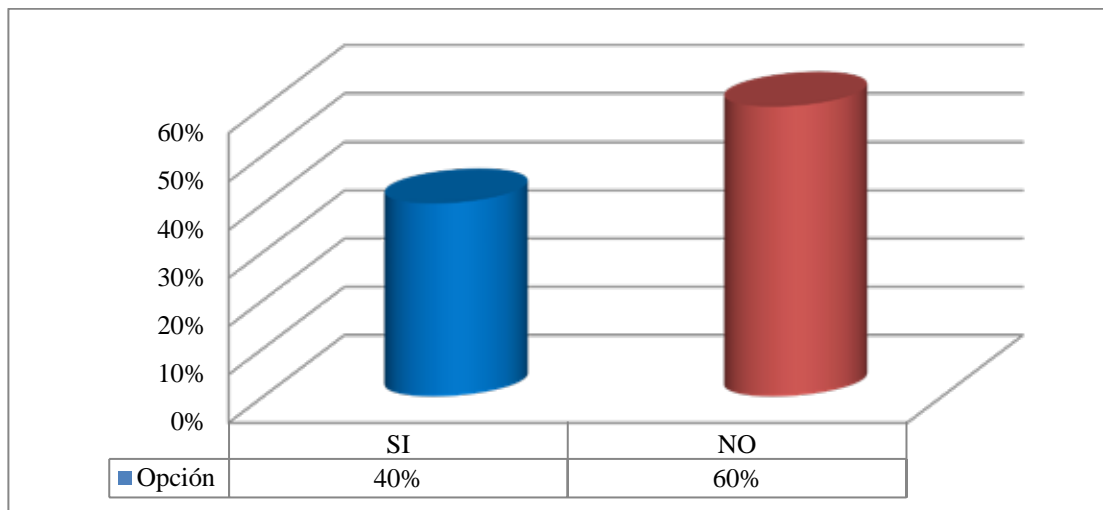


Gráfico 3. Solicitud de los productos

Fuente: Datos Extraídos de la Aplicación del Instrumentos

Análisis. Como se observa en los resultados, el sesenta por ciento 60% de los encuestados, considera que no se identifican las fallas de solicitud de las mercancías para evitar generar errores en el proceso logístico de transporte de los productos. La organización no administra de manera correcta las necesidades del cliente, desde la recepción inicial del pedido, hasta la entrega final de la mercancía. Esta situación no garantiza la existencia de productos para cumplir con las exigencias de los clientes. Por otra parte, un cuarenta por ciento 40% indican que se la gestión de los procesos logísticos se manejan de manera eficiente.

Ítem 4. ¿La gestión interna que se aplica permite la eficiencia en las operaciones logísticas de la empresa?

Cuadro 4. Gestión interna

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2019)

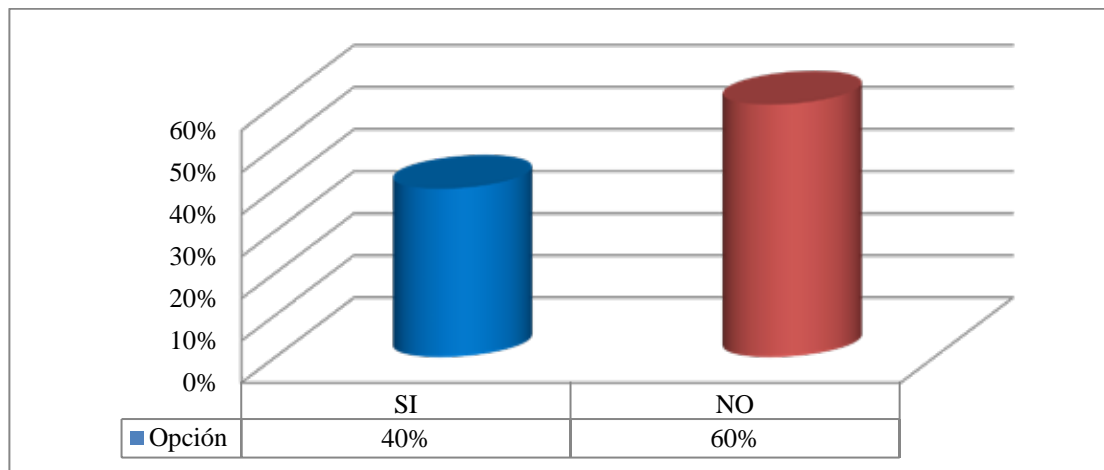


Gráfico 4. Gestión interna

Fuente: Datos Extraídos de la Aplicación del Instrumentos

Análisis. Los resultados que se muestran, indican que el sesenta por ciento 60% de las personas encuestadas considera que la gestión interna que se aplica no permite la eficiencia en las operaciones logísticas. En la empresa no se observan de planes y programas concretos para asegurar el correcto desarrollo de las operaciones y de las actividades. Por otro lado, un cuarenta por ciento 40% opina que la gestión interna, es adecuada para el cumplimiento de las metas planteadas. Se puede señalar, que el proceso logístico incluye aquellas actividades asociadas con el movimiento de bienes hasta el consumidor final. Por lo tanto, es necesario que el proceso sea eficiente para el logro de los objetivos propuestos en la organización.

Ítem 5. ¿Se comunican de manera efectiva la información necesaria para el cumplimiento de las tareas pautadas en el proceso logístico de transporte de mercancías?

Cuadro 5. Comunicación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	50%
NO	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2019)

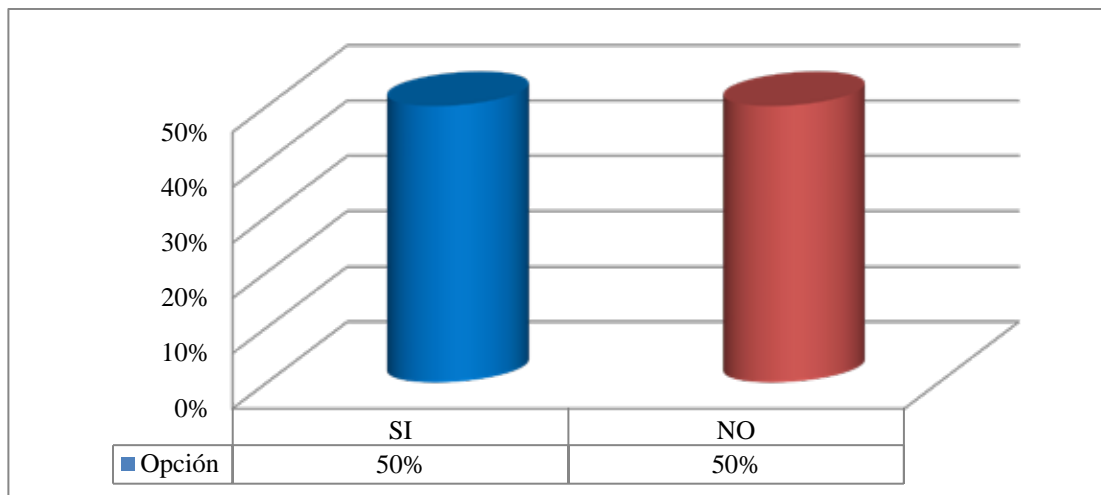


Gráfico 5. Comunicación

Fuente: Datos Extraídos de la Aplicación del Instrumentos

Análisis. Como se observa, el cincuenta por ciento 50% de las personas encuestadas considera que se comunican de manera efectiva la información necesaria para el cumplimiento de las tareas pautadas en el proceso logístico de transporte de mercancías, en contraste con otro cincuenta por ciento 50% que dice que no. Esto quiere decir, que existe comunicación pero no involucra a todo los trabajadores y es de suma importancia que empleados en toda organización esté lo más comunicado posible para poder trabajar en equipo y sea más efectivo la labor en el proceso

logístico de la empresa.

Ítem 6. ¿Se cumplen los tiempos de entrega acordados entre la empresa y los clientes?

Cuadro 6. Tiempos de Entrega

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2019)

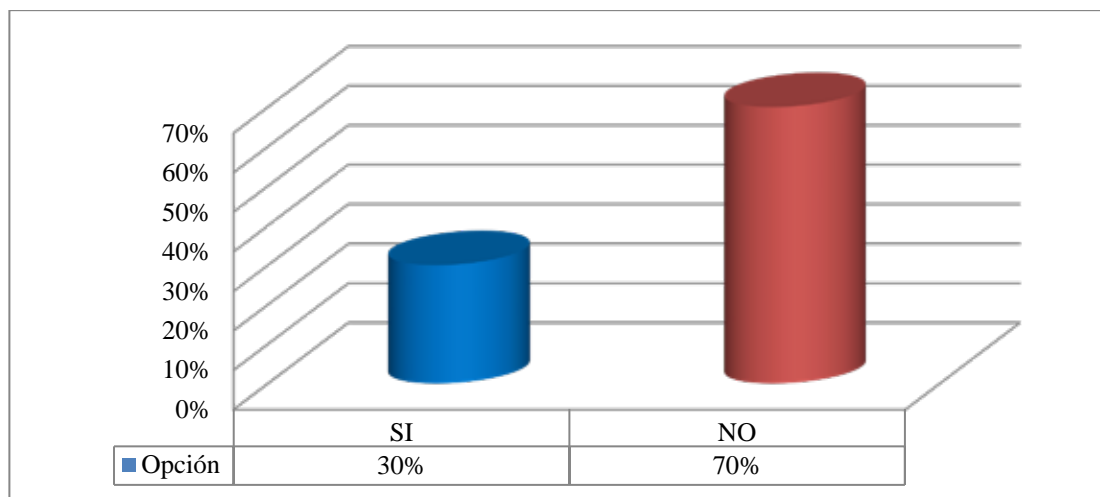


Gráfico 6. Tiempos de entrega

Fuente: Datos Extraídos de la Aplicación del Instrumentos

Análisis. Los resultados que se muestran, indican que el setenta por ciento 70% de las personas encuestadas considera que no se cumplen los tiempos de entrega acordados entre la empresa y los clientes. Esto representa un punto crítico dentro de la organización y afecta la calidad del proceso logístico, ya que si la organización no puede suministrar a tiempo los pedidos solicitados por los clientes no está siendo eficiente a la hora de hacer las entregas. Por otro lado, un treinta por ciento 30 % señala que se cumplen los tiempos de entrega, ya que se realiza un análisis de los procesos concernientes desde el abastecimiento hasta la asignación correcta de los

insumos a las cuentas de los clientes.

Ítem 7. ¿Existen mecanismos de evaluación de las estrategias aplicadas en pro de mantener el nivel de calidad en el proceso logístico de transporte de mercancías?

Cuadro 7. Mecanismos de evaluación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2019)

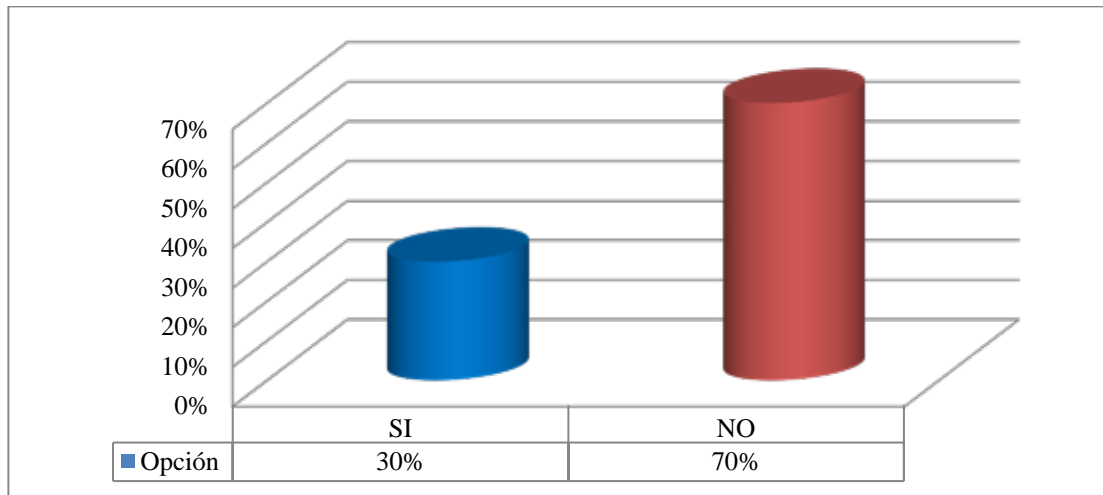


Gráfico 7. Mecanismos de evaluación
Fuente: Datos Extraídos de la Aplicación del Instrumentos

Análisis. Los resultados que se muestran en el gráfico anterior, señalan que el setenta por ciento 70% de las personas encuestadas no cree que existan mecanismos de evaluación de las estrategias aplicadas en pro de mantener el nivel de calidad en el proceso logístico. Otro treinta por ciento 30% opina lo contrario. se puede señalar, que en la empresa no se emplean herramientas de medición para determinar la calidad del proceso logístico del transporte de mercancías. En tal sentido, es necesario diseñar mejoras en el sistema de control interno para el proceso logístico de transporte de la

mercancía facturada de la empresa Transporte Johnncar C.A.

Ítem 8. ¿Se registra la información completa de las devoluciones para lograr la eficiencia en el uso de transporte y reducción de costo?

Cuadro 8. Transporte y reducción de costo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2019)

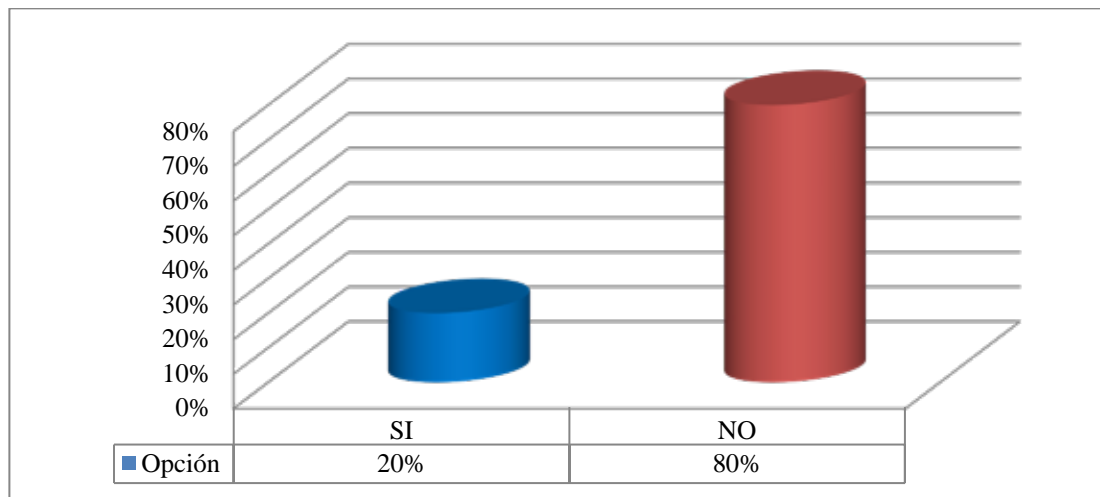


Gráfico 8. Transporte y reducción de costo

Fuente: Datos Extraídos de la Aplicación del Instrumentos

Análisis. Como se observa, el ochenta por ciento 80% de las personas encuestadas está de acuerdo en que no se registra la información completa de las devoluciones para lograr la eficiencia en el uso de transporte y reducción de costo. Otro veinte por ciento 20% opina lo contrario. De los resultados obtenidos, se puede asumir que no se lleva a cabo un proceso de revisión en función de cumplir los objetivos acordados, lo que no permite tomar decisiones acertadas y obtener resultados confiables sobre las devoluciones para lograr la eficiencia en el uso de transporte y reducción de costo en

el proceso logístico de transporte de mercancía

Ítem 9. ¿La empresa posee rutas de distribución efectivas para el suministro de los productos a los clientes?

Cuadro 9. Rutas de Distribución

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	50%
NO	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2019)

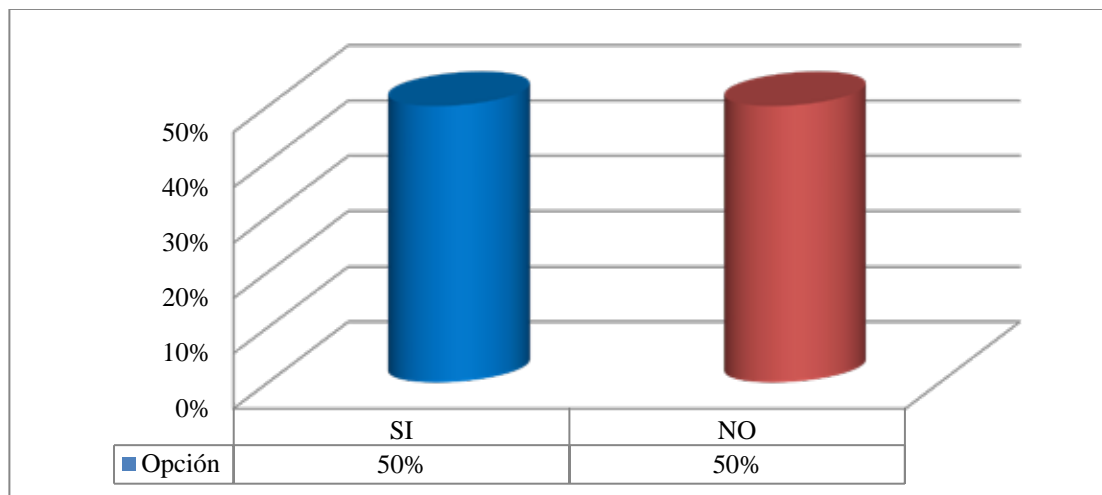


Gráfico 9. Rutas de Distribución

Fuente: Datos Extraídos de la Aplicación del Instrumentos

Análisis. Con respecto a las rutas de distribución, se observa que no son efectivas para el suministro de los productos a los clientes, así lo afirma el cincuenta por ciento 50% del personal encuestado. Esta situación trae consigo una incertidumbre constante en la gestión de la cadena de valor, trayendo como consecuencia elevados desperdicios de recursos, insatisfacción de los clientes, poca competitividad en el mercado. En este sentido, es de suma importancia minimizar el tiempo de la entrega para satisfacer plenamente las exigencias de los consumidores. Por otra parte, otro

cincuenta por ciento 50% considera que las rutas de distribución de los productos son efectivas.

Ítem 10. ¿El proceso logístico de transporte de la mercancía presenta retrasos e inconformidades que alteran su eficiencia?

Cuadro 10. Proceso Logístico de Transporte de la Mercancía

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Pérez (2019)

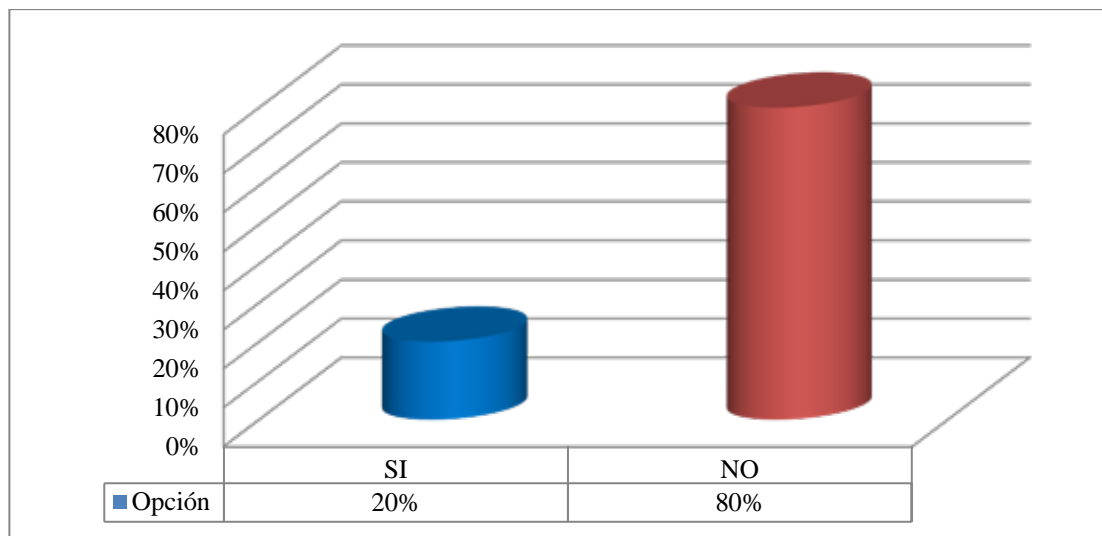


Gráfico 10. Proceso Logístico de Transporte de la Mercancía

Fuente: Datos Extraídos de la Aplicación del Instrumentos

Análisis. Como se observa, el proceso de transporte de la mercancía presenta retrasos e inconformidades que alteran su eficiencia, así lo señala el ochenta por ciento 80% del personal encuestado. En la organización no se cuenta con herramientas como lo son la planificación estratégica y evaluación de los procesos logísticos por lo que este se torna lento e ineficientes haciendo a la empresa incapaz de prestar un buen servicio y por ende poniendo en riesgo la rentabilidad y existencia de la

misma. Por otra parte, el veinte por ciento 20% de los trabajadores considera que si se retrasa el proceso logístico del transporte de la mercancía facturada.

4.3 Descripción de los controles internos aplicados a los procesos logísticos de transporte de la mercancía de la empresa Transporte Johnncar C.A.

Cuadro 11. Lista de Cotejo

Ítem	Aspectos a Observar	Si	No
1	Existencia de normas y procedimientos de control interno para evaluar la distribución de las mercancías que permitan satisfacer las necesidades de los clientes		X
2	Se utilizan sistemas de información para controlar el proceso logístico de transporte de la mercancía	X	
3	Se evalúan los procesos operativos relacionados con la logística de transporte de la mercancía		X
4	Existencia de mecanismos de control para el proceso logístico de transporte de la mercancía		X
5	Los controles internos que se manejan garantizan la eficiencia y eficacia de las actividades logísticas del transporte de la mercancía		X

Fuente: Pérez (2019)

Análisis de los resultados de la lista de cotejo

De acuerdo al ítem uno, no están establecidas de manera eficiente las normas y procedimientos de control interno para evaluar la distribución de las mercancías que permitan satisfacer las necesidades de los clientes. Se observa que no existen mecanismos que permitan verificar si todos los materiales que fueron retirados del almacén se reflejaron en la contabilidad para emitir la factura al consumidor, así como los reclamos por los retrasos en las entregas.

En cuanto al ítem dos, se tiene que en la empresa se maneja un sistema de información para el control de los productos. Sin embargo, no es totalmente eficiente

dado que presenta debilidades en cuanto al proceso de evaluación y revisión de la mercancía, puesto que no posee un sistema logístico estructurado y funcional, que permita un efectivo control de gestión para medir de manera oportuna los resultados en el proceso logístico.

En el ítem tres, se tiene que no se evalúan los procesos operativos relacionados con la logística de transporte de la mercancía, ya que no existen procedimientos ni manuales que indiquen como deben manejarse las actividades logísticas, por ende no se cuenta con mecanismos de control para el proceso logístico de transporte de la mercancía, según se observa en el ítem cuatro. En la organización no se posee una herramienta que le brinde el adecuado control para disminuir los riesgos que se detectan.

Por otra parte, según los resultados obtenidos en el ítem cinco, no existen controles internos capaces de garantizar la eficiencia y eficacia de las actividades logísticas del transporte de la mercancía. Estos resultados constituyen una debilidad, ya que a través de controles aplicados en las operaciones normales se puede garantizar la eficiencia y eficacia de las funciones del proceso logístico.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

El entorno donde se desarrollan las organizaciones en la actualidad, por lo dinámico, complejo y diverso precisa de un monitoreo permanente debido a su influencia relevante en la decisión estratégica de la organización; una de las alternativas que tienen los directivos para conseguir este propósito es la aplicación de un sistema de dirección con enfoque estratégico.

En este sentido, la logística que se aplica en las organizaciones actuales, viene caracterizado por jugar un papel protagonista en el plano de integración de las actividades del sistema técnico-productivo, cuyo máximo exponente tiene que ver con el aseguramiento de un flujo que se dirige a suministrar al cliente los productos y servicios demandados teniendo en cuenta su solicitud desde el mismo momento que surge la necesidad, eso sí, cumpliendo con los estándares de calidad y los costes que se está dispuesto a pagar. De esta forma, se centra su actividad en la coordinación de las actividades para asegurar un flujo que garantice un alto nivel de servicio al cliente y de optimización de recursos en la dirección de operaciones

El diseño de un sistema logístico en una organización comprende la implementación de los procesos de planificación, aprovisionamiento, producción, distribución y servicio al cliente. La mejora de este proceso, significa optimizar la efectividad y la eficiencia, mejorando también los controles, reforzando los mecanismos internos para responder a las contingencias y las demandas de nuevos y futuros clientes.

En este contexto, se presenta la propuesta de mejoras en el sistema de control interno para el proceso logístico de transporte de la mercancía facturada de la

empresa Transporte Johnncar C.A., buscando la minimización de costos y eliminando riesgos. De esta manera, se buscará la competitividad frente a las demás empresas del sector, logrando el reconocimiento de los clientes con miras a ser el número uno del mercado, asegurando el cumplimiento de entrega justo a tiempo

5.2 Justificación de la Propuesta

La propuesta de mejoras en el sistema de control interno para el proceso logístico de transporte de la mercancía facturada de la empresa Transporte Johnncar C.A., se justifica porque radica en la determinación y coordinación en forma óptima del producto, cliente, lugar y tiempos correctos. Es por eso que una buena estrategia logística puede llevar a la empresa a ser más competitiva en lo que hace, se logrará la eficiencia las operaciones, lo que se traduce en el aumento de la rentabilidad de los activos, la reducción del coste unitario del producto o del coste por cliente. Este factor promueve que la empresa tienda a realizar ella misma aquellas funciones que resultan a un coste adecuado.

Asimismo, permitirá la entrega de productos en forma confiable y oportuna (tiempo, lugar y calidad), ya que los responsables de la gestión logística de transporte de mercancía podrán ver el estado actual y visualizar cual es la situación más óptima en el proceso, y de esta manera, planificar en forma secuencial la integración de la cadena de suministros sincronizada con la demanda, de manera precisa para reducir tiempos de ciclos y simplificar procesos.

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General de la Propuesta

- Diseñar mejoras en el Sistema de Control Interno para el proceso logístico

de transporte de la mercancía facturada de la empresa Transporte Johnncar C.A.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Establecer la planificación de las actividades en el proceso logístico de transporte de mercancía
- Elaborar el procedimiento operativo para el despacho de la mercancía hacia los clientes finales
- Formular controles internos que permitan mejorar los tiempos que tardan en llegar los envíos y lograr una mayor efectividad

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Institucional: desde el punto de vista institucional la propuesta es factible, ya que se cuenta con el apoyo, cooperación e interés de la gerencia y de los miembros de la organización, ya que reconocen que es necesario realizar mejoras en su negocio para ofrecer una mejor calidad de servicio

Factibilidad Operacional: desde el punto de vista operacional la propuesta es factible, dado que cuenta con el apoyo y la disponibilidad del personal para la puesta en marcha de la misma, asimismo cuenta con la infraestructura necesaria para realizar las actividades, así como, con el personal necesario para ejecutar las acciones

Factibilidad Técnica: la factibilidad técnica se refiere a la disponibilidad tecnológica de los recursos para la ejecución de la propuesta. La empresa cuenta de los recursos tales como equipos de computadoras, salas de proyección por lo tanto se pretende llevar a cabo la propuesta con los recursos disponibles

Factibilidad Económica: para la aplicación de las estrategias cuenta con el apoyo económico por parte de la empresa, ya que los gastos de operatividad están

considerados en el presupuesto anual asignado a la organización

5.5 Desarrollo de la Propuesta

Objetivo 1: Establecer la planificación de las actividades en el proceso logístico de transporte de mercancía

1. Instaurar mesas de trabajo entre la empresa Transporte Johnncar C.A. y el cliente (empresa a quién le suministra el servicio)

Esta metodología de trabajo está ideada para mejorar procesos identificando lo que aporta valor y eliminando lo que no lo genera. Su finalidad es la siguiente:

- Monitorear el despacho de los productos hacia los clientes finales
- Las funciones a realizar será el planear, organizar y supervisar que el plan de envío de los productos se cumpla en tiempo y forma, realizar negociaciones con compañías específicas

Los pasos serán los siguientes:

- Instaurar reuniones mensuales con la gerencia de la empresa Transporte Johnncar C.A. y los clientes con la finalidad de conocer y analizar las fallas que se presentan en el proceso logístico del despacho de la mercancía
- Verificar si se cumple la programación establecida en el despacho de la mercancía hacia los clientes
- Discutir los principales problemas que se encuentran en el proceso logístico de transporte de la mercancía para la toma de decisiones
- Actualizar el archivo por cliente conforme a los acuerdos establecidos
- Analizar las principales variaciones en el proceso logístico de transporte de la mercancía
- Solicitar las explicaciones por parte de los clientes de las variaciones, ya sea

por falta de suministros o por retrasos.

- Discutir la raíz de las variaciones en el proceso y su proyección para los siguientes meses, tomando en cuenta las últimas cifras emitidas por el corporativo (La Gerencia de Transporte Johnncar C.A. y los clientes) para ser revisadas en la siguiente reunión mensual

2. Planificación de las Actividades en el Departamento de Despacho

La planificación de las actividades se realizará a partir de los tres frentes de ejecución del trabajo; empresa, transporte y clientes, ya que son los pilares fundamentales para la fluidez y eficacia de los procesos logísticos. Se analizan cada una de las partes mencionadas anteriormente, considerando lo siguiente: recurso, hacer y entregar, debido a que son actividades importantes en la empresa.

A) Plan para el Departamento de Despacho

Es necesario relacionar cada actividad actual del departamento con las oportunidades de mejora, con el fin de establecer una óptima estructura empresarial. En cada una de actividades se relacionó una labor sobresaliente actual con una técnica o herramienta que se podrían implementar para optimizar la eficiencia del trabajo. Se debe observar lo siguiente:

Recursos: Verificar los insumos y materiales para el despacho, haciendo uso de una herramienta informática de información para comparar lo físico con lo señalado en el sistema.

Hacer: Conocer las características del producto y la capacidad instalada

Entregar: Almacenamiento de los productos para su posterior entrega a los clientes, asignando rutas de despacho a los choferes.

B) Plan para el Transporte

Por medio del estudio realizado, se pudo determinar que el transporte es una de las fallas en el proceso de distribución y despacho. Por lo tanto, se establecen las siguientes condiciones

Recursos: Capacidad instalada y verificar que los vehículos siempre estén disponible para la entrega de los productos

Hacer: Tener un plan de recorrido de las rutas y que los choferes tengan conocimiento de las mismas, para lo cual, cada chofer debe estar informado de la variedad de los recorridos que debe hacer.

Entregar: Lo anterior planteado, permitirá entregar el producto en el momento y en las condiciones adecuadas

C) Plan para los Clientes

Los clientes son la parte más importante de la cadena de distribución de la empresa, por lo tanto y con base a las encuestas, la aplicación del plan para clientes se enfocó en mejorar aquellas fallas que se presentaban durante el proceso de recepción del producto, dicho análisis con el fin de optimizar el servicio. Por lo tanto, se propuso una serie de acciones para que se incluyeran en el proceso de actividades, con el propósito de que guíen a la empresa a cómo trabajar en conjunto con sus clientes, es decir que es un plan estratégico que sirve para optimizar las relaciones con los clientes

Recursos: Pronostico de la demanda, ya que permitiría establecer la cantidad aproximada de producto para distribuir.

Hacer: Actualizar los datos

Entregar: Acordar el lugar adecuado para la recepción del producto

Objetivo 2. Elaborar el procedimiento operativo para el despacho de la mercancía hacia los clientes finales

Funciones del Transporte:

- Entregar información correspondiente al departamento de Despachos.
- Verificar que la cantidad despachada sea la misma que la nombrada en la guía de transporte.
- Cumplir a cabalidad los acuerdos a los que llegaron J&F, la empresa transportadora y los clientes

Pasos a Seguir:

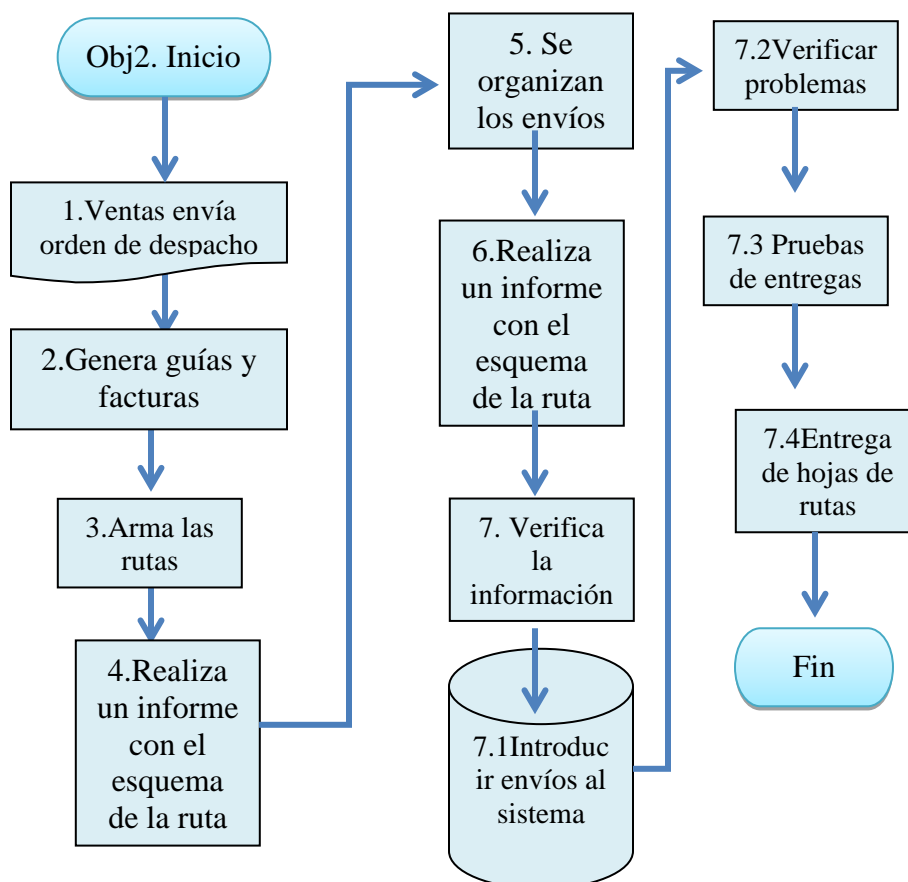
1. El personal de venta verifica alguna incidencia del pedido, genera orden de despacho le envía la orden de despacho debidamente autorizada por el gerente de administración de manera que no se entregue ningún producto sin la presentación de este documento.
2. Genera guías y facturas y envía una copia de la orden de despacho al gerente de administración que apruebe la orden, para ser anexada en los documentos que soportan el ingreso por ventas realizadas a la persona encargada del área de contabilidad.
3. Arma la posible ruta para la entrega de pedidos. Se organizan los envíos según la zona en la que vayan a ser entregados.
4. Se realiza un informe con el esquema de la ruta que realizará la carga. Se realiza una comparación entre la hoja con el físico de la carga, esto para verificar que la información sea correcta.
5. Se procede a entregar la mercancía que fue enrutada en la etapa anterior, para luego regresar a la estación con todas las pruebas en físico que son requeridas.
6. Se finiquita el proceso de entrega, se introducen los envíos en el sistema guía por

guía en el sistema, para luego darle finalidad al servicio con el estatus que le corresponde al sistema.

7. Se determina si se presentó algún suceso al momento de la entrega de la carga, para luego solucionar la alteración, posteriormente se eligen las pruebas de entrega que serán remitidas al origen y se archivan las pruebas de entrega, hoja de rutas y manifiestos

Flujograma del Proceso

Responsable. Área de Ventas y Despacho



Fuente: Pérez (2019)

Objetivo 3. Formular controles internos que permitan mejorar los tiempos que tardan en llegar los envíos y lograr una mayor efectividad

Se proponen los siguientes controles:

Controles Internos

Control	Acciones
Entregas Justo a tiempo	Evitar el retraso en el pedido a los clientes, ni antes ni después. controlar la salida de la mercancía en cuanto a las cantidades enviadas, la oportunidad en cuanto al tiempo o fecha prevista, eliminando el desperdicio de tiempo en movimientos innecesarios garantizar el retorno de mercancía por defecto o abollados, eliminando el costo innecesario
Indicadores de tiempos en carga y descarga	las empresa en estudio debe aplicar una reducción del tiempo en la espera de la descarga a través del control de vehículos en para evitar la demora en los pedidos, tiempos que demuestran la mala organización para realizar las actividades en el área de recepción y almacenamiento, lo cual incrementa los costos de flete y transporte.
Asegurar la optimización del uso de la flota vehicular	Organización de la flota vehicular propia Establecer planes de acción conjuntos de la flota propia con el operador logístico Determinación de frecuencia de viajes diarios Análisis del volumen de pedido de cliente

Fuente: Pérez (2019)

Controles Internos

Control	Acciones
Asegurar la optimización del uso de la flota vehicular	<p>Planificación de los despachos, incluyendo la ruta de las mercancías, programando de manera eficiente el transporte y reparto según tipo de cliente, zona y tiempos.</p> <p>Crear una base de datos regional, donde se puedan visualizar las rutas que cubre cada sucursal, y hacerle saber al cliente si el envío puede ser entregado en la zona donde desea, y si este no es el caso, cambie el tipo de servicio a comprar.</p>
Atención al cliente	<p>Responder a las contingencias y quejas, estableciendo parámetros para medir la calidad del proceso en caso de incidencias en la entrega y reclamos para mejorar condiciones de entrega y servicio al cliente.</p> <p>Verificar que el suministro de los productos se cumpla de acuerdo a la programación establecida en el sistema. Es decir, que los pedidos de los clientes se despachen en orden de prioridades.</p>

Fuente: Pérez (2019)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez analizado los resultados y presentada la propuesta se establecen las siguientes conclusiones de acuerdo a los objetivos específicos. En primer lugar, se diagnosticó la situación actual que presenta la empresa Transporte Johnncar C.A. en cuanto a los procesos logísticos de transporte de las mercancías, concluyendo que no se cumplen los tiempos de entrega acordados entre la empresa y los clientes. Esto es debido a que no se planifican las actividades relacionadas con el registro, manejo y distribución de los productos, observándose debilidades en la logística y control del transporte de la mercancía facturada, lo que ocasiona el retraso en sus envíos.

En segundo lugar, se describieron los controles internos aplicados a los procesos logísticos de transporte de la mercancía de la empresa Transporte Johnncar C.A., concluyendo que no se evalúan los procesos operativos relacionados con la logística de transporte de la mercancía, ya que no existen normas, procedimientos y manuales que indiquen como deben manejarse las actividades logísticas

Por otra parte, se maneja un sistema de información para el control de los productos. Sin embargo, no es totalmente eficiente, dado que presenta debilidades en cuanto al proceso de evaluación y revisión de la mercancía, puesto que no posee un sistema logístico estructurado y funcional. Asimismo, no existen controles internos capaces de garantizar la eficiencia y eficacia de las actividades logísticas del transporte de la mercancía.

En tercer lugar, se concluyó que es necesario diseñar mejoras en el sistema de control interno para el proceso logístico de transporte de la mercancía facturada de la empresa Transporte Johnncar C.A., lo que garantizará la correcta ejecución de las actividades, enmarcado dentro de los tiempos operativos y costos estimados en la programación de la logística de transporte de la mercancía y de esta manera satisfacer las necesidades de los clientes.

Recomendaciones

En virtud de las conclusiones resultantes, luego del estudio, se realizan las siguientes recomendaciones

- Se recomienda poner en práctica, la propuesta planteada, dado que ofrecen una alternativa a las debilidades detectadas en el proceso logístico y ayuda al mejoramiento continuo del mismo, garantizando el despacho y distribución puntual de la mercancía, cumpliendo con los más elevados estándares de calidad
- Buscar el apoyo y el compromiso de la alta dirección, ya que es vital en el desarrollo de la propuesta, así como en su implementación, puesto que ellos poseen una visión más global de la organización y tienen la capacidad para tomar decisiones que en muchas ocasiones pueden llegar a ser conflictivas.
- Es importante trabajar en equipo con las demás áreas de la organización, es en ellas en quien se debe buscar el apoyo para el desarrollo y la ejecución de las mejoras propuestas, si no existe coordinación entre estas, el proceso de implementación no tendría ningún efecto real e importante. La comunicación cumple un papel significativo en este proceso
- Implementar programas de adiestramiento como lo son las conferencias, cursos, talleres audiovisuales y sobre todo comunicarle al personal las novedades del proceso logístico para su actualización y formación; esto incrementará al personal el sentido de pertenencia haciéndolo sentir comprometido con su trabajo y le den el verdadero valor a las herramientas con las que cuentan y las puedan aprender, entender y con esto ser más efectivo laboralmente
- Por último es recomendable revisar periódicamente la propuesta, con la finalidad de mejorar, corregir o actualizar algunas omisiones o cambios que se generan en la implementación de la misma

REFERENCIAS

- Álvarez (2017). **Control interno y el proceso de la gestión logística en la Universidad Nacional de Barranca, 2016.**” Tesis presentada en la Universidad Vallejo, Lima Perú.
- Andrade Robert, Trujillo Javier. (2025). **Evaluación del Componente Tecnológico en el Proceso Logístico vinculado a la Distribución de Productos Básicos: Caso Industrias Diana C.A.** presentado en la Universidad de Carabobo.
- Arias Fidias (2016). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** 5ta Edición. Caracas. Editorial Episteme.
- Arteaga, Edgar (2018). **Plan de acción para la optimización de los procesos de Distribución en la empresa Zoom International Services, C.A.**”, presentado en la universidad José Antonio Páez.
- Balestrini , Mirian. (2013). **Cómo se elabora el proyecto de investigación (7a. e.).** Caracas, Venezuela: Consultores Asociados.
- Ballou, Ronald (2004) **Logística: Administración de la Cadena de Suministro.** Editorial Pearson Educación. Argentina.
- Bisquerra, Ramón. (2012). **Metodología I.** 1ra Edición. México, D.F Editorial Me Graw Hill.
- Bowersox Donald., Closs David. y Cooper Bixby (2007). **Administración y Logística en la Cadena de Suministros.** Editorial: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Catacora, Fernando (2013). **Contabilidad.** MC Gran Hill. Colombia. Editorial Mc Graw Hill.
- Claros, Roberto. (2012). **El control interno como herramienta de gestión y evaluación.** 1ra Edición. Lima, Perú. Instituto Pacífico: SAC.
- Cueva, Luis y Pérez, Pierre (2015),, **Rediseño de Procesos de Recepción, Almacenamiento, Picking y Despacho de Productos para la mejora en la Gestión de Pedidos de la empresa Distribuidora Hermer en el Perú**”, presentado en la Universidad San Martín de Porras, Lima Perú.

- Guevara y Cáceres (2011), **Teoría General de Los Sistemas**. (Documento en Línea).
Disponible en <https://valenciafg.files.wordpress.com/2011/09/tgs-conceptos.pdf>
- Mantilla, Samuel. (2012). **Control Interno, Informe COSO**. Bogotá: IM.P.O.
Dirección Nacional de Impresiones y Publicaciones Oficiales.
- Mora, Luis (2009). **Gestión Logística Integral. Mejores Prácticas en la Cadena de abastecimiento**. Ecoe Ediciones, Bogotá.
- Parella, Santa. y Martins, Filiberto. (2012). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. (4a. ed.). Caracas: Fedupel.
- Robbins, Samuel. (2013). **Comportamiento Organizacional, Teoría y Práctica**. (7a. ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Rodríguez, Ligia (2013). **Asientos de ajustes de Contabilidad Superior**. Consejo de Publicaciones de la Universidad de los Andes. Mérida. Venezuela.
- Sabino, Carlos (2014), **El proceso de investigación**. El Cid editor. Caracas.
- Segnini, Oscar (2017). **Estrategias para la aplicación de Controles en el Ciclo Logístico de la empresa BTP Distribuciones S.A.**”, presentado en la Universidad José Antonio Páez.
- Tamayo y Tamayo Mario. (2014). **El proceso de la investigación científica**.4ta Edición. México. Ediciones Limusa.
- Universidad pedagógica Experimental Libertador (2016). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Vicerrectorado de proyectos Especiales: Caracas, Venezuela.

ANEXOS



ANEXO 1

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA: CONTADURÍA PÚBLICA

Agradecemos su colaboración y disposición para con este estudio y el haber aceptado apórtanos estos datos, al igual que la honestidad y claridad en las repuestas. Garantizamos la confiabilidad de la información.

Este cuestionario está diseñado para tener una idea clara sobre los aspectos que Ud., como trabajador de la empresa en estudio pueda aportar para afianzar la propuesta de SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO LOGÍSTICO DE TRANSPORTE DE LA MERCANCÍA FACTURADA DE LA EMPRESA TRANSPORTE JOHNNCAR C.A.

Gracias por su atención.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas

Marque con una (X) la alternativa que considere correcta

CUESTIONARIO

Ítem 1. ¿En empresa se planifican las actividades relacionadas con el registro, manejo y distribución de los productos?

SI_____ NO_____

Ítem 2. ¿Se realizan actividades administrativas para monitorear los procesos logísticos de transporte de las mercancías?

SI_____ NO_____

Ítem 3 ¿Se identifican las fallas de solicitud de los productos para evitar generar errores en la gestión de los procesos logísticos?

SI_____ NO_____

Ítem 4. ¿La gestión interna que se aplica permite la eficiencia en las operaciones logísticas de la empresa?

SI_____ NO_____

Ítem 5 ¿Se comunican de manera efectiva la información necesaria para el cumplimiento de las tareas pautadas en el proceso logístico de transporte de mercancías?

SI_____ NO_____

Ítem 6 ¿Se cumplen los tiempos de entrega acordados entre la empresa y los clientes?

SI_____ NO_____

Ítem 7.¿Existen mecanismos de evaluación de las estrategias aplicadas en pro de mantener el nivel de calidad en el proceso logístico de transporte de mercancías?

SI_____ NO_____

Ítem 8. ¿Se registra la información completa de las devoluciones para lograr la eficiencia en el uso de transporte y reducción de costo?

SI_____ NO_____

Ítem 9. ¿La empresa posee rutas de distribución efectivas para el suministro de los productos a los clientes?

SI_____ NO_____

Ítem 10. El proceso logístico de transporte de la mercancía presenta retrasos e inconformidades que alteran su eficiencia

SI_____ NO_____

ANEXO 2

Cuadro 11. Lista de Cotejo

Ítem	Aspectos a Observar	Si	No
1	Existencia de normas y procedimientos de control interno para evaluar la distribución de las mercancías que permitan satisfacer las necesidades de los clientes		
2	Se utilizan sistemas de información para controlar el proceso logístico de transporte de la mercancía		
3	Se evalúan los procesos operativos relacionados con la logística de transporte de la mercancía		
4	Existencia de mecanismos de control para el proceso logístico de transporte de la mercancía		
5	Los controles internos que se manejan garantizan la eficiencia y eficacia de las actividades logísticas del transporte de la mercancía		

Fuente: Pérez (2019)