

Evaluación del control de logística, en una empresa de multiservicios generales

Evaluation of Logistics Control, in a Company of General Multiservices

Avaliação do controle logístico em uma empresa multi-serviços gerais

Carlos Alberto Vásquez Villanueva

cavasquezvi@ucvvirtual.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-0782-7364>

Universidad Peruana Unión

Universidad César Vallejo

Otto Franklin Terry Ponte

oterry@ucv.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-0717-8023>

Universidad César Vallejo

Maria Alejandra Cano Vera

mcanov01@ucvvirtual.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-4458-2586>

Universidad César Vallejo

Gianella Solorzano Matias

gsolorzanom@ucvvirtual.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-8618-5736>

Universidad César Vallejo

Recibido: 03 de junio de 2020

Aceptado: 06 de diciembre 2020

Resumen

El propósito del estudio fue evaluar el control de logística en una empresa de Multiservicios Generales. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva - propositiva, de diseño no experimental; fue un estudio de caso dado que estuvo delimitada al área de logística; la recolección de datos se efectuó mediante las técnicas, la encuesta y el análisis documental, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la ficha de análisis. Los resultados obtenidos del diagnóstico fueron de un 66.7% de control del área logística en un nivel bajo, lo que indicó la necesidad de una mejora; luego se realizó una propuesta expresada en diagramas de flujos para el proceso del control general y para cada fase del proceso: control

de compras, control de almacén y control de salida; la propuesta fue elaborada a través de material bibliográfico referencial y finalmente fue evaluado por expertos especializados en auditoria y contabilidad. Se concluye que la propuesta planteada para el control de logística beneficiaría a la entidad, mejorando el proceso a través de la minimización de riesgos en el tiempo para un buen control del área de logística.

Palabras claves: Control de logística, propuesta de control, control de almacén

Abstract

The purpose of the study was to evaluate the logistics control in a General Multiservices company. The methodology used was descriptive – propositional, with a non-experimental design; it was a case study since it was limited to the logistics área; data collection was carried out using the techniques, the survey and the documentary analysis, the instruments used were the questionnaire and the analysis sheet. The results obtained from the diagnosis were 66.7% control of the logistics area at a low level, which indicated the need for improvement; then a proposal was made expressed in flow diagrams for the general control process and for each phase of the process: purchase control, warehouse control and exit control; The proposal was prepared through reference bibliographic material and was finally evaluated by experts specialized in auditing and accounting. It is concluded that the proposed proposal for logistics control would benefit the entity, improving the process through the minimization of risks over time for a good control of the logistics area.

Keywords: Logistics control, control proposal, warehouse control

Resumo

O objetivo do estudo foi avaliar o controle logístico em uma empresa General Multiservices. A metodologia utilizada foi descritiva - proposicional, com desenho não experimental; Foi um estudo de caso, pois se limitou à área de logística; a coleta de dados foi realizada por meio das técnicas, do levantamento e da análise documental, os instrumentos utilizados foram o questionário e a ficha de análise. Os resultados obtidos com o diagnóstico foram de 66,7% de controle da área de logística em baixo nível, o que indicou a necessidade de melhorias; em seguida, foi feita uma proposta expressa em fluxogramas para o processo de controle geral e para cada fase do processo: controle de compras, controle de armazém e

control de saída; A proposta foi elaborada por meio de material bibliográfico de referência e finalmente avaliada por especialistas em auditoria e contabilidade. Conclui-se que a proposta proposta para o controle da logística beneficiaria a entidade, aprimorando o processo por meio da minimização dos riscos ao longo do tempo para um bom controle da área de logística.

Palavras-chave: Controle logístico, proposta de controle, controle de armazém

Introducción

En los últimos años, se ha evidenciado que la empresa en objeto de estudio reflejaba problemas en el área de logística; de acuerdo con lo observado durante el proceso, no se realizaban las ordenes de compras, ni se lleva una correcta rendición de los gastos incididos; en tal efecto se denotaba la falta de comunicación eficaz sobre las deudas y a su vez esto conllevaba a la cancelación de los pagos fuera de fecha.

Se observó que otro punto débil del proceso es el área de almacén, puesto que no se ejecutaba una adecuada contabilidad sobre las entradas y salidas de los materiales destinados para la venta, pues estos eran enviados directamente a las obras sin previa evaluación de dichos suministros requeridos, asimismo al final de cada proyecto siempre existía un sobrante por tal motivo estos eran regresados al almacén sin registro alguno, ni codificación.

Por consiguiente, se percibió en el control de salida de las mercaderías una deficiencia; puesto que, se ha acreditado diversas inconsistencias sobre la cantidad solicitada de materiales para los proyectos de construcción e incluyendo la venta, ocasionando incertidumbres en relación si las operaciones son verídicas o ficticias.

Control interno

Según Meléndez (2016), es considerado como una estrategia propuesta para las empresas, pues si bien es cierto este permite resguardar los bienes, el patrimonio y la información contable con claridad y autenticidad; en tal efecto, esto conlleva a que las empresas sean prudentes ante el desarrollo de sus actividades. Por otro lado, se define al control interno como un método táctico entre las funciones de las áreas y los empleados; dichos procedimientos pueden ser adoptados por empresas públicas, privadas o mixtas; puesto que se logrará obtener una información confiable. (Perdomo, 2008)

Importancia del control interno

Mantilla (2014) indica que el control interno es relevante, porque detecta y minimiza a tiempo los posibles riesgos que tiene la organización; además verifica si se está desarrollando correctamente los objetivos y metas proyectadas; cabe mencionar que beneficia a las organizaciones a proteger tanto los activos como las acciones, por consiguiente, brinda un soporte de mejora para las actividades, cerciorándose con el cumplimiento de las normas y leyes fielmente.

Área de logística

Es definido como un área el cual tiene como función planificar, dirigir y controlar el desplazamiento de los suministros y ciertos productos terminados (Ballou, 2011). En otros términos, básicamente se encarga del cumplimiento de los procedimientos logísticos; es por ello que Hernández (2016) menciona que la logística se encarga de la gestión de los materiales y su comercialización.

Control de compras

El control interno de compras es responsable de obtener los materiales solicitados mediante la cotización, con ello se busca los precios más convenientes para la compra, de tal manera se hace el requerimiento de la cantidad y calidad del producto (Carreño, 2016); según Fonseca (2013), el control de compras tiene como finalidad conseguir la información verídica y eficiente para que así la empresa analice, controle y verifique sobre los datos de los materiales que van a ser adquiridos.

Control de almacén

Es un proceso logístico significativo dentro de las organizaciones, pues tiene como prioridad optimizar el control de la recepción y el traslado de las mercaderías, así como también la corrección de los riesgos posibles a incurrir. (Anaya, 2015) En tal sentido, este control favorecerá a la empresa dado que se podrá disminuir las pérdidas de materiales o suministros, no obstante, todo dependerá del adecuado manejo de las operaciones de ingreso, reubicación o salida de los bienes; teniendo en cuenta todo ello se obtendrá mayores ventas y utilidades beneficiando a la empresa.

Control de Salida

Para Cabrerizo (2009) el control de salida tiene como finalidad cuatro puntos importantes: en primer lugar, prevenir los posibles fraudes que pueda incurrir en la empresa; en segundo lugar, identificar las fallas tanto financieras como contables; en tercer lugar, toda información recolectada debe ser fidedigno y privado; por último, se busca promover un trabajo eficiente por parte del personal de todas las áreas.

Metodología

Tipo y diseño de la investigación

La investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo (Muñoz, 2015 y Amiel, 2014); además del diagnóstico, se resalta que no existe alguna demostración en relación causa – efecto, sino simplemente una asociación de términos estadísticos.

Población

La determinación de la población se realizó de acuerdo a las secuencias de los objetivos investigativos; para el diagnóstico del control, se determinó a los empleados del área de logística; ara la propuesta se determinó al área de logística de la empresa Multiservicios Generales en el rubro de la venta de materiales de construcción.

Instrumentos

Se utilizaron dos tipos de instrumentos; el primero, un cuestionario de 16 Ítems y de escala Likert, para la variable Control de logística y sus tres dimensiones: control de compras (6 ítems), control de almacén (6 ítems) y control de salida (4 ítems). El segundo fue la ficha de análisis con el fin de reunir y organizar analíticamente la información dando como resultado los flujogramas para la variable y cada dimensión planteada para la propuesta.

Técnicas de recolección de los datos

Las técnicas utilizadas fueron la encuesta para el diagnóstico del control y el análisis documental para la propuesta de control.

Validación

La prueba de V de Aiken buscó cuantificar los resultados de la evaluación de expertos (Domínguez, 2016), el proceso se efectuó cumpliendo con los criterios de relevancia, pertinencia y claridad. Por consiguiente, se realizó dos validaciones; el primero se basó en la matriz instrumental del diagnóstico obteniendo una valoración del 92.19%, siendo este

admisible para la recolección de datos. El segundo se basó en la ficha de análisis para la propuesta donde se obtuvo un promedio de 98.96%, siendo aceptable para la propuesta.

Confiabilidad

Para lograr la aceptación Ruiz (2013) y Valderrama (2013) consideran que el valor mínimo admisible del alfa de Cronbach es igual o mayor a 0.60; en el caso del cuestionario utilizado, el Alfa de Cronbach fue de 89.7%, el cual demostró que el instrumento es confiable.

Resultados

Análisis del diagnóstico del control de logística

En la tabla 1 se observa que el 66.7% (4) considera el control en un nivel bajo debido a la incorrecta gestión de los procesos y el 33.3% (2) en un nivel medio por lo que se hace necesaria una mejora.

Tabla 1

Frecuencia del control de logística

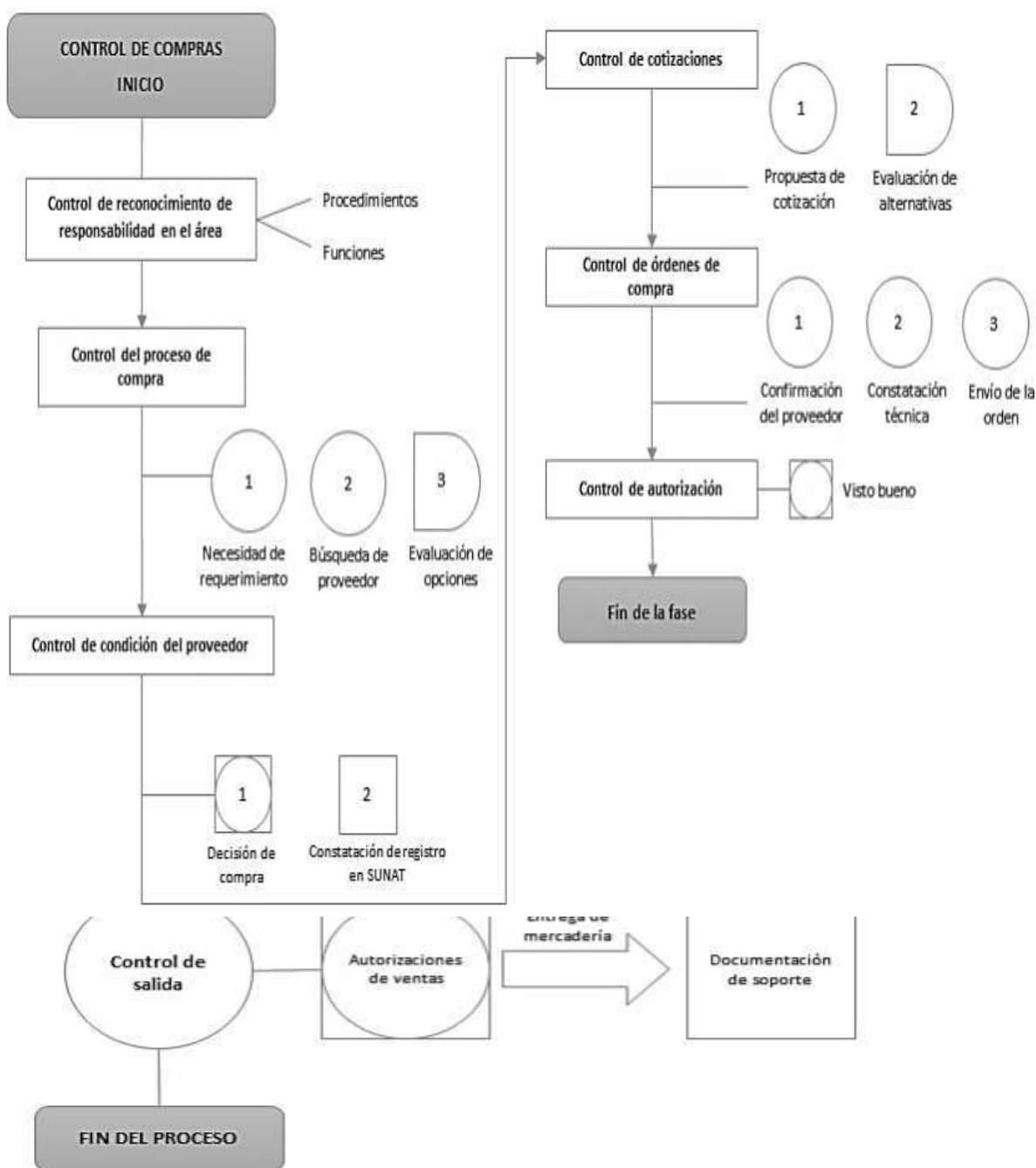
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	66.7%	66.7 %
	Medio	2	33.3%	100.0 %
	Total	6	100.0%	

Propuesta del control de logística

La figura 1 muestra los lineamientos generales mejorados en el proceso de actividades, se corrigió la mala administración del control de logística, por medio de un mayor soporte con respecto al diagnóstico, con esto se minimiza el riesgo en todas las fases.

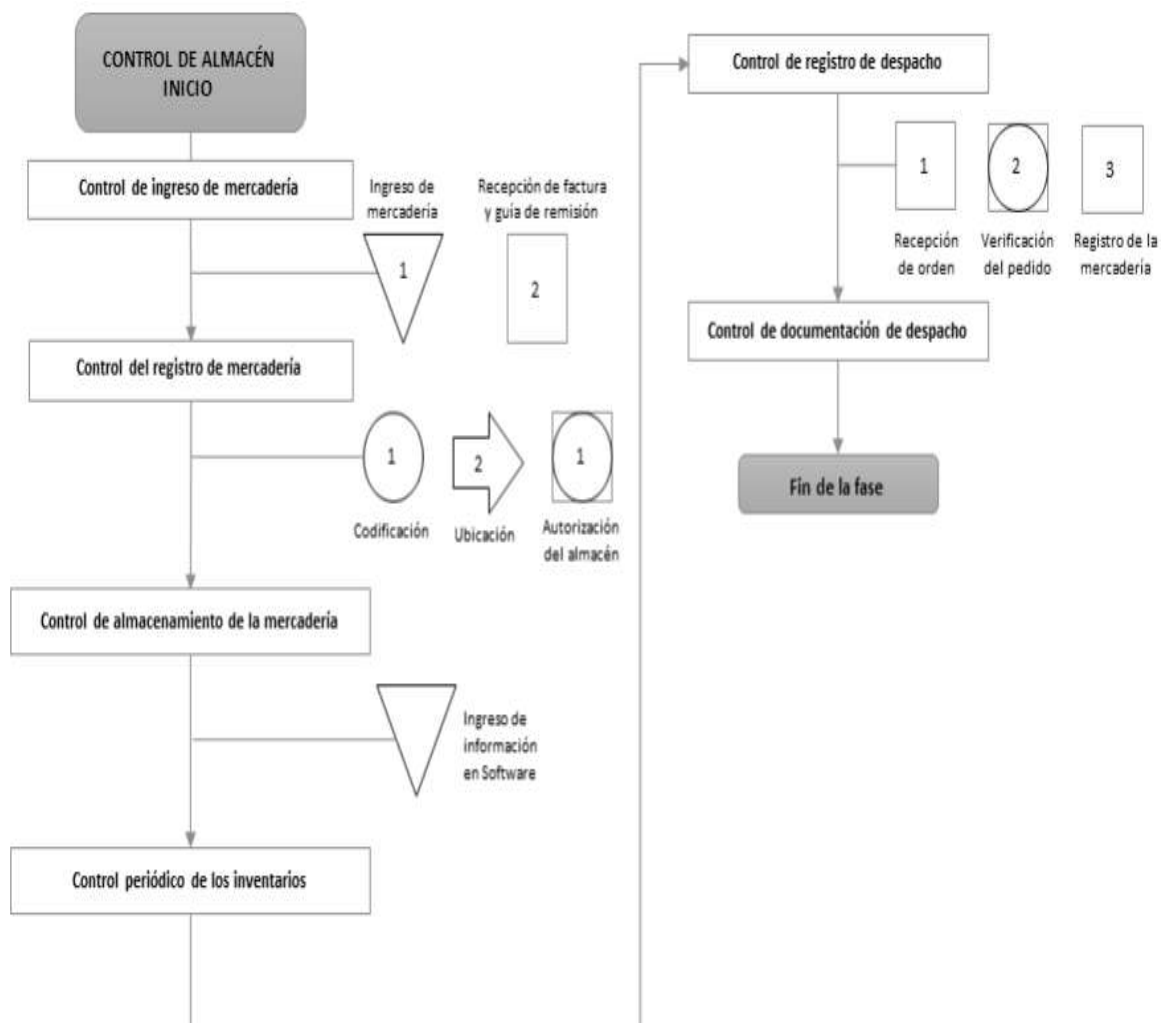
Propuesta del control de compras

Esta primera fase verificó si el personal del área conocía sus respectivas labores al momento de comprar los materiales para los proyectos. De tal manera se evaluó previamente a los proveedores en base al formato “selección de proveedores” donde se describe los precios, condición de pago, tiempo de pago y distribución o traslado de los materiales. A esto



se le llama cotización o evaluación de alternativas, finalmente se selecciona a un solo proveedor emitiendo la orden de compra previa autorización del administrador.

Figura 2. Fase del control de compras, elaboración propia



Propuesta del control de almacén

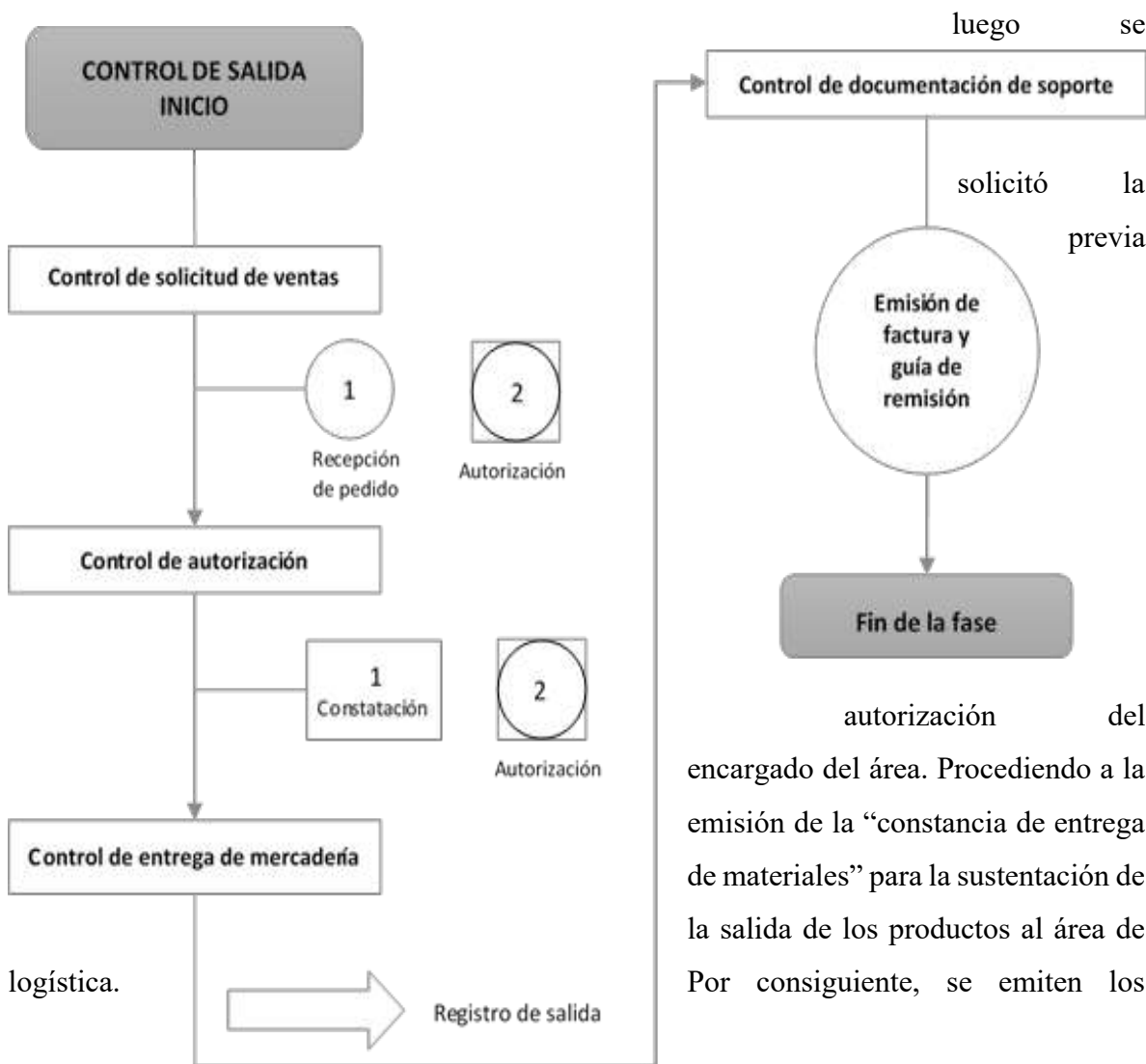
Esta fase del control de almacén es responsable del registro adecuado a la hora del ingreso de los materiales de construcción, siempre y cuando este cuente con su respectiva factura y guía, después se procede a la codificación y ubicación de dichos materiales en el

software. Cabe resaltar que las revisiones de inventarios son periódicas ya que al momento de la ejecución del despacho este cuenta con los documentos solicitados por el área.

Figura 3. Fase del control de almacén, elaboración propia

Propuesta del control de salida

Para esta última fase fue primordial la recepción del documento “orden de pedido”,



comprobantes de pago (factura y guía) dando soporte a la venta realizada.

Figura 4. Fase del control de salida, elaboración propia

Discusión

El resultado obtenido del diagnóstico permitió identificar las debilidades con referencia al área de logística, por ende, se tomó acciones preventivas en cada proceso ya sea para la compra, el almacén o la salida de materiales siendo estos respaldados con la documentación necesaria, aumentando así con veracidad y transparencia la información recolectada para su efectivo control; con respecto al estudio de caso, se menciona el estudio descriptivo realizado por Urbina (2017) afirma que el control logístico aplicado dentro de la empresa investigada

si respetó las políticas establecidas en la actividad de compras, permitiendo a los encargados del almacén proceder al registro de materiales de construcción en el software.

Los resultados demostraron que era necesario realizar una propuesta en el área de logística, para ello se empleó la ficha de análisis y el cuestionario a los empleados demostrando así las dificultades que tenía la empresa. Consecuentemente, se procedió a plantear flujogramas los cuales explicaban las fases del control de compras, almacén y salida. En tal sentido Lozano y Tenórico (2017) señalan que estos resultados permiten demostrar el tipo de dificultades que se presentan al momento de realizar las diligencias como por ejemplo las cotizaciones (precio, cantidad, método de pago, etc.), traslado de los bienes materiales, selección de los proveedores, etc.

Conclusiones

En conclusión, para el diagnóstico del control de logística se ejecutó un cuestionario al personal del área, obteniendo como resultado que el 66.7% representa un nivel bajo y el 33.3% como un nivel medio para el control de logística; por tal motivo se consideró necesaria una mejora.

Con respecto a la propuesta del control de logística, este fue desarrollado por medio de cuatro flujogramas explicando progresivamente cada fase de los controles: compras, almacén y salida. Dicha propuesta beneficia el mejoramiento de los procesos, por ende, minimiza los riesgos a futuros.

Recomendaciones

Se recomienda, que cuando se emplee el control este sea ejecutado mediante una evaluación constante por parte del sistema; de tal manera se corrobora el cumplimiento de los procesos permitiendo así el goce de beneficios para la empresa. Se recomienda para las futuras investigaciones hacer uso de esta propuesta de manera experimental, siempre y cuando la investigación sea parecida al rubro en mención.

Referencias

- Anaya, J. (2015). *Logística Integral: La Gestión Operativa de la empresa*. (5.^a ed.). España: Editorial ESIC
- Amiel, J. (2014). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Perú: Universidad Científica del Sur

- Ballou, R. (2011). *Logística. Administración de la Cadena de Suministros*. (5.^a ed.). México: Editorial Pearson Educación.
- Cabrerizo, E. (2009). *Proceso de Ventas*. España: Madritex.
- Carreño, A. (2016). *Evaluación de Gestión de compras*. España: Fondo Editorial.
- Domínguez, S. (2016). *Cuantificación del acuerdo de los jueces de expertos*. Revista española de medicina legal; vol. 33.
- Fonseca, O. (2013). *Sistema de Control Interno para organizaciones*. Perú: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.
- Hernández, L. (2016). *Técnicas Logísticas para innovar, planificar y gestionar*. España: Marge Books.
- Lozano, G. y Tenório, J. (2017). *Propuesta de sistema de control interno en el área de logística de la empresa Corporación Selva Verde S.A.C. año 2016*. (Tesis de Bachiller). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/868/Gerson_tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Mantilla, S. (2014). *Auditoría del control interno*. (4.^a ed.). Colombia: Ecoe Ediciones
- Meléndez, J. (2016). *Control interno*. Perú: ULADECH.
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=DflcDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+investigacion+muestra&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjJ4fE34DjAhXBzVkKHUfICcs4ChDoAQhFMAY#v=onepage&q&f=false>
- Perdomo, A. (2008). *Fundamentos del control interno*. (9.^a ed.). México: Editorial Cengage learning.
- Ruiz, C. (2013). *Instrumentos y Técnicas de Investigación Educativa*. (3.a ed.). USA: DANAGA Training and Consulting. Recuperado de https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos_y_Tecnicas_de_Investigaci%C3%B3n_Educativa_-_Carlos_Ruiz-Bolivar.pdf

Urbina, E. (2017). *El Sistema de Control Interno en el Área de Logística y de las empresas constructoras del Perú: Caso Jeisi Teresa de Hnos Correa Aguilera S.A.C. Tumbes 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote, Tumbes, Perú. Recuperado de <http://SISTEMA-DE-CONTROL-INTERNO-AREA-LOGISTICA-URBINA-TRIPU-L-ERIKA-GABRIELA%20.pdf>

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (3.^a ed.). Perú: Editorial San Marcos

Vara, A. (2015). *7 Pasos para elaborar una Tesis*. Lima: Macro