



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CORDOBA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

**ESCUELA DE GRADUADOS**

Especialización en Contabilidad Superior y Auditoría

**TRABAJO FINAL**

*Gerenciamiento y Auditoría del Circuito Logístico en la Empresa de*

*Transporte de Cargas en Córdoba Logincor S.R.L.*

Autor:

Cr. Tisera Emmanuel

Tutor:

Cr. Torres Cesar

- 2017 -



Gerenciamiento y Auditoria del Circuito Logístico en la Empresa de Transporte de Cargas en Córdoba Logincor S.R.L.by Tisera Emmanuel is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).



## Agradecimientos

---

Quisiera agradecer profundamente al profesor Cr. Cesar Torres, por haber aceptado ser tutor de este trabajo, guiándome en su desarrollo y armado.

De igual manera, al profesor Dr. Juan Arguello, quien en todo momento estuvo dispuesto a brindarme soporte y ayuda para poderlo concluir.

Por último, a la Profesora Dra. Eliana Werbin, quien nos acompañó durante el cursado de la carrera y siempre estuvo dispuesta a brindarnos su ayuda frente a cualquier eventualidad que pudiéramos tener.

Desde ya, muchas gracias.



## **Dedicatoria**

---

Quiero dedicar este trabajo principalmente a mi familia, especialmente a mis padres, quienes siempre me apoyaron e inculcaron los valores de esfuerzo, perseverancia, compromiso y dedicación en todo lo que emprenda.

A mis compañeras de la especialidad por el apoyo, entendimiento, empuje y motivación a los largo del cursado y del desarrollo de este trabajo final.



## Resumen

---

El objetivo de este trabajo final fue desarrollar el Gerenciamiento y Auditoria del Circuito Logístico en una Empresa de Transporte de Cargas en Córdoba. Del análisis de los resultados surge que las políticas y normas de control interno, son importantes para tener una visión panorámica de la empresa. Además, son indicadores de la calidad del servicio. Parte de dicha calidad, también la comprende el sistema informático, por esto es importante tenerlo actualizado y que sea de fácil manejo, y con acceso a diferentes plataformas. Pero, los indicadores más relevantes para el cliente, son el tiempo de entrega y el estado de la carga. Por el lado de los costos, se pudo concluir que cumplen un papel determinante en el rubro por su alta volatilidad y elevada preponderancia. Por esto, es importante contar con procedimientos de auditoria confiables. Esto está en consonancia con la diagramación del circuito logístico, la cual debe ser flexible y tener previstos puntos de control (automáticos y manuales). Cabe recordar, que la mercadería transportada es propiedad de un tercero y cualquier inconveniente lo afecta directamente a él también. Por este último punto, es necesario establecer en forma escrita las políticas de seguridad de la información y efectuar una concientización de las amenazas en los empleados intervinientes.

**PALABRAS CLAVES:** Políticas y normas de control interno; Indicadores de calidad; Sistema informático; Tiempo de entrega; Estado de carga; Controles manuales y automáticos; Puntos de control; Seguridad informática.



## Abstract

---

The objective of this final work was to develop the Logistics Circuit Management and Audit in a Cargo Transport Company in Córdoba.

From the analysis of the results it emerges that the policies and norms of internal control, are important to have a panoramic view of the company. In addition, they are indicators of service quality. Part of this quality is also included in the computer system, so it is important to have it updated and that is easy to use, and with access to different platforms. But, the most relevant indicators for the customer are the delivery time and the state of the load.

On the cost side, it was possible to conclude that they play a decisive role in this area due to their high volatility and high preponderance. For this reason, it is important to have reliable audit procedures. This is in line with the layout of the logistics circuit, which should be flexible and have checkpoints (automatic and manual). It should be remembered that the merchandise transported is owned by a third party and any inconvenience directly affects him as well. For this last point, it is necessary to establish in written form the information security policies and to make an awareness of the threats in the intervening employees.

**KEYWORDS:** Internal control policies and norms; Quality indicators; Computer system; Delivery time; State of charge; Manual and automatic controls; Checkpoints; Policies and standards of computer security.



## Índice

---

<i>Introducción</i>	<i>1</i>
<i>Metodología</i>	<i>5</i>
<i>Resultados y Discusión</i>	<i>7</i>
<i>Estudio exploratorio bibliográfico sobre la auditoria interna del proceso logístico en Logincor S.R.L.</i>	<i>7</i>
<i>Estudio exploratorio de la experiencia práctica sobre el sistema de información contable de la empresa Logincor S.R.L.</i>	<i>18</i>
<i>Análisis de los controles que aplica el sistema computarizado para la empresa Logincor S.R.L.</i>	<i>36</i>
<i>Conclusiones</i>	<i>47</i>
<i>Bibliografía</i>	<i>49</i>

## 1. Introducción

---

El presente trabajo se orientó a abordar el análisis del gerenciamiento y la auditoria de un circuito logístico, frente a las complejidades operacionales y de control presentes. Tomando como objeto de análisis a la empresa Logincor S.R.L., la cual tiene como actividad principal el transporte de cargas en la provincia de Córdoba.

La importancia del análisis, se basa en el concepto de logística como negocio sustentable. Los suministradores deben tener productos que ofrecer a los clientes. Esta necesidad debe ser satisfecha en el tiempo, a un coste aceptable y sin daños (González Cancelas, 2016). Para esto, es necesaria una continua auditoria interna de los procesos involucrados, prestando especial atención a la trazabilidad marcada de la mercadería en general.

La logística, aborda el flujo físico de las mercaderías y la información asociada al mismo (flujo de la mercancía y de la información desarrollándose en paralelo). Desde el proveedor hasta el cliente, con la calidad requerida, en el lugar y momentos precisos, y con los mínimos costes (González Cancelas, 2016).

Para lograr un buen gerenciamiento, se debe contar con información oportuna y completa que permita tomar decisiones acertadas. Por esto, es fundamental establecer políticas y procedimientos de control interno, que brinden una seguridad razonable. Es decir, que el flujo de la operación garantiza que las transacciones y las transformaciones internas son registradas oportunamente.

Se apunta a que el sistema de control informe la coordinación de las funciones, la eficiencia operativa, la protección y aprovechamiento de los recursos. Básicamente que asegure el logro de los objetivos institucionales (Granados, 2010).

El Control interno realiza una importante contribución al desempeño estratégico y operacional de la organización. Dicho enfoque pone en mira a la organización como un sistema dentro de un entorno turbulento que requiere capacidad para adaptarse al medio, mediante estrategias monitoreadas. Así mismo, tiene como propósito principal el minimizar las desviaciones y riesgos, permitiendo anticiparse a la detección de alteraciones a lo establecido. Su importancia radica al permitirle a la gerencia hacer frente a la evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias cambiantes de los clientes, adaptando su estructura para asegurar el crecimiento futuro (Rivas Marquéz, 2011).

La concepción de control interno ha sufrido modificaciones en la medida en que se han transformado las estructuras organizacionales, para ello toma como base la manera en que ha evolucionado la auditoría, Mantilla Blanco, (2005) evidencian tres generaciones de control interno:

- Primera generación: Esta etapa se basó en acciones empíricas, a partir de procedimientos de ensayo y error. Esta generación, si bien es obsoleta aún tiene una fuerte aplicación generalizada. La principal causa de su insistente aplicación se debe en buen parte a la carente

profesionalización de quienes tienen a su cargo el sistema de control interno.

- Segunda generación: Esta etapa se encuentra marcada por el sesgo legal. Se logran imponer estructuras y prácticas de control interno, pero desafortunadamente dio una conciencia distorsionada de este, al hacerlo operar muy cerca de lo formal y lejos de los niveles de calidad.
- Tercera generación: Actualmente centra esfuerzos en la calidad derivada del posicionamiento en los más altos niveles estratégicos y directivos, como requisito que garantiza la eficiencia del control interno. Es aquí donde se reconoce el fruto del COSO, complementados por los nuevos direccionamientos estratégicos, el ascenso en la escala organizacional y los alcances de la Sarbanes-Oxley Act de 2002 (Rivas Marquéz, 2011).

La importancia de llevar a cabo una buena gestión logística, reside en los costos y el servicio al cliente. Estos componentes han pasado a ser los objetivos fundamentales de los procesos asociados al transporte (González Cancelas – 2016).

La logística juega un papel fundamental para alcanzar altos y mejores resultados en la gestión empresarial, por lo que es de gran importancia dicho proceso en cualquier organización (González Cancelas, 2016).

Puntualmente, en Logincor S.R.L., se observó que las debilidades del sistema de control interno, se fundan en la falta de manuales y planes que permitan conocer sus funciones y los objetivos. Además, existe escasa



segregación de funciones y de responsabilidades en tareas que pueden inducir a irregularidades o fraudes. Lo que decanta en la conclusión de que no existe un adecuado control sobre los activos organizacionales.

El objetivo de este trabajo es analizar el gerenciamiento y la auditoria del circuito logístico en la empresa de transporte de cargas en Córdoba.

## 2. Metodología

---

○ **Estudio exploratorio bibliográfico sobre la auditoria interna del proceso logístico en Logincor S.R.L.**

Este estudio se llevó a cabo en base a los siguientes autores:

- a. Ávalos (2014).
- b. Coopers & Lybrand (1997).
- c. Gleim, (2004).
- d. González Cancelas (2016).
- e. Granados (2010).
- f. Informe COSO (1992).
- g. Rivas Marquéz (2011).
- h. RT 37 – Normas Sobre Otros Encargos de Aseguramiento.
- i. Viloría (2005).

○ **Estudio exploratorio de la experiencia práctica sobre el sistema de información contable de la empresa Logincor S.R.L.**

a) Unidad de análisis: A los efectos del presente trabajo se consideró el circuito logístico de la empresa Logincor S.R.L., dedicada al transporte de cargas, ubicada en la ciudad de Córdoba Capital.

b) Variables:

- a. Estructura organizativa.
- b. Sistema de Información Contable.
- c. Funciones operativas del área logística.

- d. Funciones operativas del área depósito.
- e. Funciones operativas del área administrativa.
- f. Funciones del equipo directivo conformado por dos áreas gerenciales.
- g. Reportes de las distintas áreas a los efectos de las auditorías internas.

c) Técnicas

- a. Observación directa y entrevistas con mandos medios y alta gerencia.
- b. Ejecución computarizada de procesamientos de auditoría, a partir de datos reales suministrados por la empresa

○ **Análisis de los controles que aplica el sistema computarizado para la empresa Logincor S.R.L.**

a) Unidad de análisis: A los efectos del presente trabajo se consideró el circuito logístico de la empresa Logincor S.R.L., dedicada al transporte de cargas, ubicada en la ciudad de Córdoba Capital.

b) Evaluación de:

- a. Estructura de controles automáticos y manuales.
- b. Funciones competentes de cada área y puesto.
- c. Medidas de seguridad.

- c) Técnicas
  - a. Observación directa.
  - b. Ejecución computarizada de procesamientos de auditoria, a partir de datos reales suministrados por la empresa

### 3. Resultados y discusión.

---

- **Estudio exploratorio bibliográfico sobre la auditoria interna del proceso logístico en Logincor S.R.L.**

- a) Descripción del rubro.**

El concepto de logística como negocio es simple: los suministradores deben tener productos que ofrecer a los clientes. Esta necesidad debe ser satisfecha en el tiempo, a un coste aceptable y sin daños.

Es necesario subrayar, que la relación entre el transporte y la logística es muy compleja, y tiene un impacto significativo en los precios, el medio ambiente y el consumo de energía. Si la globalización implica transportar cada vez más productos a mayores distancias, el manejo óptimo de todos los recursos puede significar la supervivencia de las empresas. (González Cancelas, 2016).

Un aspecto importante del negocio, es el llamado *tiempo de transporte*, el cual no se refiere solo al transporte físico (mercancía en tránsito), sino al período desde que la mercancía está dispuesta para su carga hasta que es descargado en el destino. Lo cual incluye conceptos tales como tiempos de espera, carga y descarga de vehículos, paros en ruta, transbordos, etc. (González Cancelas, 2016).

Estos aspectos toman gran preponderancia para las empresas inmersas en la economía Argentina. Principalmente los que se refiere a reclamos salariales. El sindicato de camioneros, el cual nuclea a los dependientes, tiene una presencia muy importante, y en las épocas de paritarias salariales la calidad del servicio se ve distorsionada por paros y manifestaciones. Además, es uno de los sindicatos con mayores escalas salariales, por lo que sus aumentos y bonos, impactan fuertemente en los resultados de la empresa.

Para lograr buenos resultados, el área de ADMINISTRACION debe brindar seguridad en la información financiera, a través de políticas y procedimientos de *auditoria interna*, así como su cumplimiento.

En síntesis, los costos cumplen un papel determinante en las empresas del rubro, principalmente los salarios y el combustible. Por esta causa, es importante contar con procedimientos de auditoria confiables.

#### **b) Auditoria interna. Concepto y características.**

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos. Aportando un enfoque sistémico y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno (Gleim, 2004).

De la misma manera, revisa la confiabilidad e integridad de la información, monitoreando el cumplimiento de las políticas y reglamentos.

Además de la salvaguarda de los activos, el uso económico y eficiente de los recursos, las metas y objetivos operativos establecidos. (Gleim, 2004).

Asimismo, permite acumular y evaluar evidencias e informar el grado de correspondencia que existe entre la información que ha sido cuantificada y los criterios establecidos (Vega García, 2006).

Es de vital importancia que dichas políticas y procedimientos, estén en consonancia con la RT 37 - Normas Sobre Otros Encargos de Aseguramiento. Sin embargo, según Viloría, parece que las organizaciones se han constituido más por hacer y con base en la experiencia, que por estudios de planes de negocios y diseño organizacional. Esto ocasiona que los sistemas de auditoría interna no respondan a las necesidades organizacionales. (Viloría, 2005).

Esto, es exactamente lo que se puede observar en Logincor S.R.L. Los procesos de auditoría, han sido definidos con el pasar del tiempo a medida que las situaciones lo requerían. Generándose así, un desfase en las acciones correctivas, no atendiendo las necesidades de manera oportuna.

Por todo esto, es importante tener una visión panorámica de la empresa, en donde se consideren todos los aspectos que son importantes y generar políticas y normas para ellos. Siempre, apoyándose en los principios contables y de auditoría. De esta manera, se podrán anticipar situaciones que pueden generar impactos negativos en el negocio.

### **c) Control interno. Concepto y Características.**

Según Coopers & Lybrand (1997), el *control interno* desde el punto de vista del modelo COSO, es una serie de acciones concatenadas y realizadas por los miembros de la entidad. Orientados a la consecución de las metas, prevenir la pérdida de recursos y a asegurar la información financiera. Además, paralelamente busca que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones aplicables. Se resalta la idea de que el control interno efectivo solo puede ayudar a la organización a lograr sus objetivos más no asegura el éxito organizacional. (Rivas Marquéz, 2011 e Informe COSO 1992).

Por lo tanto, es importante definir los lineamientos de control interno, ya que inciden en la información financiera del flujo operativo. A la vez que, trasciende en información relevante, veraz y comparable, lo cual es importante para los usuarios, pues les permite tomar decisiones oportunas y objetivas. (Granados, 2010).

Pudo observarse que Logincor S.R.L., cuenta con lineamientos claros de controles administrativos y contables continuos. Soportados mediante el sistema informático que aplica dichos lineamientos en base a su configuración.

Sin embargo, a los trabajadores de planchada de cada depósito, no se les comunican debidamente dichos lineamientos. Solo se los informa al encargado, quien los trasmite verbalmente y de cierta manera, incompletos. Por lo que dichos empleados, no logran comprender como un todo su tarea particular. Es por esto que dichas personas, no utilizan el sistema informático para dar información sobre consultas puntuales de los clientes. Lo que genera un alto porcentaje de errores

que van en detrimento de la calidad del servicio. Con esto, puede verse reflejada la importancia de la definición de políticas de control interno. Mantiene informada a la empresa de la coordinación de sus funciones, de la eficiencia ejecutoria, de la protección y aprovechamiento de los recursos, y se asegura de que se están logrando los objetivos institucionales. (Granados, 2010).

Para el logro de dichos objetivos, se diferencian tres tipos de controles. Los **preventivos**, los cuales buscan evitar hechos no deseados, los de **detección**, para manifestar y corregir hechos no deseados que han ocurrido y los de **dirección** para promover que sucedan hechos deseados (Gleim, 2004).

En otro punto, el Informe COSO, subraya lo inseparable que debe ser la alta dirección con el resto de la organización, y la trascendencia que tiene en ella. El control interno incide en los resultados de la operación; la ausencia o presencia de las políticas y procedimientos en el proceso administrativo, depende de la alta dirección, por lo cual esta deberá tener un **ambiente de control satisfactorio**, ejerciendo un buen control. (Granados, 2010 e Informe COSO 1997). Esto, se encuentra en consonancia con lo concluido por Viloría en su investigación, que detalla que el sistema de control interno debe estar interrelacionado con todas las actividades de la organización. Debido a que debe incluir las medidas necesarias para que la gerencia pueda realizar un seguimiento eficaz a todos sus recursos. (Viloría, 2005).

En Longicor S.R.L. se cuenta con un ambiente de control adecuado, ya que diariamente se efectúan controles de stock de mercadería en depósito y controles contables sobre los informes arrojados por el sistema. Se deberían estandarizarse

los parámetros de controles, ya que en ocasiones no están definidos los pasos a seguir. Por lo que cada informe de control, si bien cumple su objetivo, circunstancialmente se vuelven ineficaces porque insumen más tiempo del debido.

Siguiendo con la definición de las políticas de control interno, es importante, identificar los **componentes del control interno** y efectuar una evaluación de los mismos:

1) El *ambiente de control* consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los niveles de la administración en cuanto al control interno y su importancia para la organización.

Un efectivo ambiente de control puede ayudar a mitigar la probabilidad de irregularidades, así como un ambiente de control débil puede reducir la efectividad de otros componentes de control interno. (Rivas Marquéz, 2011).

En cuanto a las políticas que se definen, son aprobadas por los niveles de dirección, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección y verificación de sistemas de información. Constituye la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable y administrativo. Y con esto, se determina si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas de los estados financieros. (Cepeda, 1997). En consonancia con esto, Logincor S.R.L. cuenta con un muy buen ambiente de control. Los gerentes de cada área efectúan cruces de información continuamente con el exterior. Además se hace un seguimiento intensivo en las diferentes tareas. En casos hasta excesivo.

2) La *evaluación de los riesgos* sirve para describir el proceso con que los ejecutivos identifican, analizan y administran los riesgos de negocio que puede enfrentar una empresa y el resultado de ello (Marquéz, 2011).

Este componente, está muy presente en Logincor, ya que todos los procesos preponderantes son evaluados desde las diferentes gerencias. No se modifica o impone ningún cambio, sin antes efectuar los controles y proyecciones respectivas.

3) Las *actividades de control* son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas. Se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen (Marquéz, 2011).

Dentro del manual de procedimientos de Logincor S.R.L., se encuentran identificados cada uno de los puntos de control. Los cuales deben ser efectuados por el empleado, superior o por el sistema automáticamente.

4) La *información y la comunicación* acerca del ambiente de control, la evaluación de los riesgos y los procedimientos de control y la supervisión. Estos son necesarios para que los administradores puedan dirigir las operaciones y garantizar que sean puesto en práctica las normativas legales, reglamentarias y de información (Marquéz, 2011).

Este es el componente más débil que se encuentra en Logincor S.R.L. ya que gran cantidad de veces, se imponen procedimientos sin consultar al operario o

administrativo. Es necesaria su visión, ya que son los expertos manuales en dichos procedimientos.

Además, no se le da toda la información necesaria al imponer una norma o un cambio. Generando malestar y nublando la visión del panorama de la empresa en general.

5) Las *actividades de monitoreo* se refieren a la evaluación continua o periódica de calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones (Marquéz, 2011 y Viloría 2005).

En Logincor S.R.L. la mayoría de estas actividades, las efectúa el sistema contable por configuraciones determinadas por la gerencia general.

Tabla 1: *Calificación de los componentes de control interno en la empresa Logincor S.R.L.*

COMPONENTE	CALIFICACION				RECOMENDACIÓN
	MALO	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	
<i>Ambiente de Control</i>			X		Con la aplicación de las recomendaciones de los otros componentes, su calificación subiría
<i>Evaluación de Riesgos</i>				X	
<i>Actividades de Control</i>			X		Estandarizar los parametros de control.
<i>Información y Comunicación</i>		X			Resaltar la importancia de los lineamientos a los niveles mas bajos de la administracion.
<i>Actividades de Monitoreo</i>			X		Hacer un seguimiento a los parametros de control establecidos.

A su vez, dichos componentes, son imprescindibles para la planificación de una **ruta de transporte**, la cual, de acuerdo a González Cancelas (2016), comprende conocer:

- ✓ Qué se va a transportar: la tipología de la mercancía;
- ✓ Cuándo se va a transportar: el plazo;
- ✓Cuál es el punto de origen y cuál es el punto de destino;
- ✓ Las posibles rutas de transporte;
- ✓ El tiempo estimado de transporte;
- ✓ Las restricciones en peso y volumen;
- ✓ Otros condicionantes: mercancías peligrosas, inflamable, etc.;
- ✓ Las restricciones en las rutas (peajes, abastecimiento, climatología);
- ✓ La disponibilidad de los medios de transporte.

(González Cancelas, 2016).

En el *punto a.- Descripción del rubro*, se definió el concepto de *tiempo de transporte*, el cual es la base de todo el armado del sistema de auditoría interna. Es decir, que es a lo que apuntan todos los informes contables, administrativos y de sistema, tales como, días de mercadería en depósito, horarios de salida y de llegada de unidades, rendiciones de gastos, etc. Estos informes, permiten elaborar diferentes indicadores, tendientes a mejorar el tiempo de transporte.

También es importante, tener identificadas las debilidades más comunes del sistema de control interno en las organizaciones, con el fin de evaluar el propio sistema y poder corregirlas si es que están presentes. Según distintos puntos detallados por Vilorio, 2005, se evaluaron las debilidades de Logincor S.R.L.:

1. No existen manuales escritos de procedimientos comunicados a todos los empleados. Los mismos permiten conocer las funciones de cada uno, así como también los objetivos organizacionales.

2. No están claras las líneas de comunicación.

3. Escasa segregación de funciones, independientemente del tamaño de la organización, la responsabilidad de tareas que pueden inducir a irregularidades o fraudes, recaen en una sola persona.

La presencia de dichas debilidades, podría indicar que el sistema de control interno organizacional no está siendo tomado en cuenta en toda su dimensión. Ello puede incidir en la eficiencia y eficacia de la misma, la cual puede poner en riesgo la posibilidad de continuar operando en un determinado mercado. (Viloria, 2005).

Como se puede observar, los componentes de control tienen papel importante en el desarrollo empresarial. Son los indicadores primarios que definen la calidad del servicio ofrecido, y por lo tanto, el éxito de una organización.

Es por esto que, Logincor S.R.L., debería incluir dentro de los controles a los operarios de planchada. Hacerlos parte de la ejecución de los controles y comunicarles los resultados de algunos de ellos, para lograr en ellos esa imagen de los procesos como un todo.

#### **d) La Tecnología en la Auditoría del Rubro.**

La informática se encuentra vinculada en la gestión de las empresas y es de vital importancia que existan herramientas tecnológicas para el auditor. Con el

fin de analizar el desempeño y funcionamiento de los sistemas de información de una organización, que ayuda a la toma de decisiones pero no decide por sí misma (Ávalos, 2014).

En la actualidad, se destaca el desarrollo de diversas aplicaciones móviles, que han tenido una profunda influencia en la industria del transporte y la logística. Con la proliferación de estas aplicaciones y la tecnología, empresas de logística están adoptando rápidamente esta nueva forma de acceder a información en tiempo real, mejorando la funcionalidad de la cadena de suministro, la optimización de los resultados y aumentar la eficiencia.

Actualmente Logincor S.R.L., no cuenta con una plataforma para teléfonos móviles. Pero es importante destacar que su sistema informático está preparado para dicha plataforma. Por lo que solo debería establecer su configuración. Por el momento, lo que se ofrece en estos términos, es un usuario y una contraseña para acceder a la página web de la empresa. De esta forma, los clientes pueden hacer un seguimiento en tiempo real de la mercadería que están esperando.

Esto es posible, gracias a la trazabilidad que se aplica a cada guía de carga. Además, con cada cambio de estado de dicha trazabilidad (en depósito origen, en tránsito, en depósito destino, etc.), el cliente recibe una alerta en su mail.

Hoy, las empresas dedicadas al transporte, y logística se ven obligadas a competir en un ambiente dinámico y polifacético con una gran competencia en calidad, precio y desarrollo de nuevos servicios de valor añadido. Esta evolución

pasa por tener en las tecnologías de la información y de la comunicación TIC el motor que permite desarrollar el sector y tener un entorno capaz de soportar y ejecutar las estrategias de negocio. (González Cancelas, 2016).

Es importante que Logincor S.R.L., logre desarrollar su plataforma de servicio para móviles. No solo por las ventajas de accesibilidad que podrán aumentar la calidad de su servicio, sino también para poder estar a la altura de las empresas líderes del mercado.

○ **Estudio exploratorio de la experiencia práctica sobre el sistema de información contable de la empresa Logincor S.R.L.**

El circuito logístico se encarga de la administración de la mercadería y la información asociada, desde los despachantes, hasta los clientes receptores. Un correcto esquema, garantiza la entrega de los productos, con las especificaciones acordadas, en los tiempos establecidos y al menor costo (Aguilar, 2001). Estos puntos, determinan la calidad del servicio.

Logincor S.R.L. se configura como un operador logístico, el cual, no sólo se encarga de operar la carga de un cliente y entregarla en un punto. También desarrolla un proceso de gestión a lo largo de la trazabilidad para cumplir satisfactoriamente con los requerimientos de sus clientes. (Orejuela, 2005).

En función de tres factores fundamentales, pueden encontrarse diferentes modalidades de servicios ofrecidos por los operadores (Aguilar, 2001):

- De acuerdo con el tipo de proceso:

- i. *Logística dedicada.* Cuando el servicio prestado al cliente se ofrece en forma exclusiva, previo diseño a la medida del proyecto logístico requerido. Es un servicio monocliente.
- ii. *Logística compartida.* Los servicios prestados forman parte de un catálogo ofertado por el operador logístico, y por tanto pueden ser solicitados por otras empresas. Es un servicio multICliente.
- De acuerdo con la localización o ubicación física de la operación:
  - i. *Logística en la empresa.* Se lleva a cabo en las dependencias de la empresa contratante del servicio, que cede parte de sus instalaciones a la compañía subcontratada para desarrollar la función objeto del contrato.
  - ii. *Logística fuera de la empresa.* El servicio se ejecuta en el establecimiento del operador logístico, diferente de la ubicación de la empresa subcontratante.
- De acuerdo con los recursos humanos y técnicos:
  - i. *Recursos propios.* Cuando se emplean los recursos de la empresa de carácter fijo o temporal, y la gestión del sistema corre a cargo de la organización subcontratada.
  - ii. *Recursos externos.* Cuando los recursos pertenecen a la compañía subcontratada y no a la empresa subcontratante.

Se concluye que Logincor S.R.L. es una empresa con la siguiente tipología, en cuanto a su circuito logístico:



Figura 1: Tipología de operador logístico en Logincor S.R.L.

En base a estas cuestiones, Logincor S.R.L. tiene determinado un flujograma de su circuito logístico. El cual contiene fundamentos básicos en cada paso y son explicados en los manuales de procedimiento. Sin embargo, constantemente se aplican cambios a dichos procesos, debido a que la variedad de mercaderías que se manejan, llevan a adecuarlos. Un operador logístico no debe concebirse como una estructura física fija, pues su actividad se centra fundamentalmente en la gestión. (Orejuela, 2005).

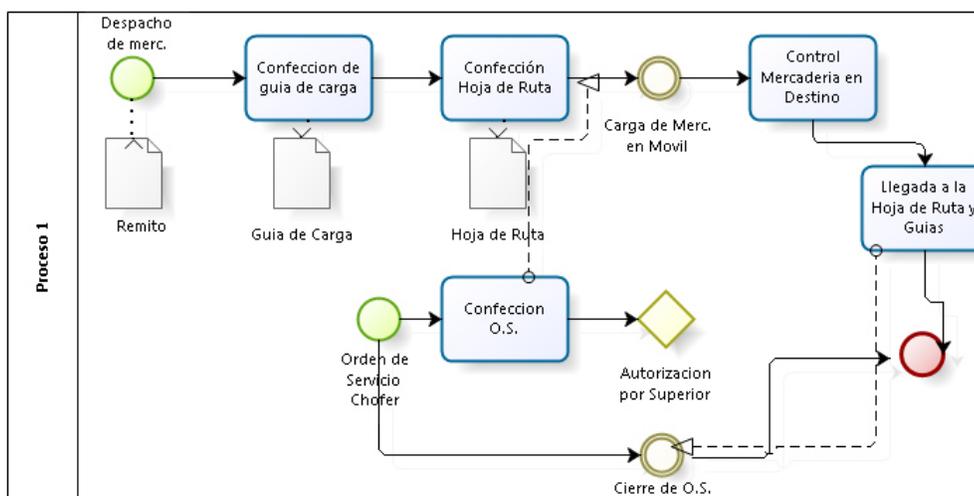


Figura 2: Diagrama de flujo – Circuito Logístico de Logincor S.R.L.

En resumen, la calidad del servicio de Logincor S.R.L., está fundamentada en la diagramación del circuito logístico. Dicho esquema, debe ser flexible para adecuarse a las exigencias de cada carga y además debe tener previstos puntos de control para corregir desviaciones. Es importante resaltar que la mercadería que se maneja es propiedad de un tercero, por lo que cualquier inconveniente puede traducirse en pérdida monetaria para nuestro cliente en dos direcciones. La primera, relacionada directamente con el precio de compra de la mercadería. Y la segunda, relacionada con el margen y la posible pérdida de venta que sufriría nuestro cliente (si es mercadería de reventa la que se transporta).

Es por esto que el *tiempo de entrega* (definido por la diagramación del circuito logístico) y el *estado del paquete* (definido por las revisiones en la recepción y el cuidado en la carga), son igualmente importantes en la evaluación del servicio.

**e) Variables:**

✓ *Estructura organizativa.*

Este concepto especifica las relaciones de dependencia que existen en una compañía, también se consideran sus procedimientos, controles, autoridad y los procesos para la toma de decisiones. (Hitt, Ireland, Hoskisson, 2009).

Por consiguiente, la estructura organizacional es un elemento decisivo en los procesos para la implementación efectiva de las estrategias (Hitt, Ireland, Hoskisson, 2009).

En Logincor S.R.L. la estructura organizacional adopta un **diseño funcional**, consta de los siguientes intervinientes:

- Directorio
  - Gerente General
  - Gerente Administrativo
    - Administrativo
  - Gerente Financiero
    - Administrativo
  - Gerente Logístico y Comercial
    - Vendedores
    - Encargado de Deposito Córdoba
- ❖ Operarios de planchada

De este modo, se permite la especialización de las funciones y se posibilita que el conocimiento se comparta de forma activa en cada área funcional. Así, la implementación de las estrategias de negocios se apoya en la estructura. (Hitt, Ireland, Hoskisson, 2009).

En cuanto al marco legal, Logincor S.R.L. está constituida como Sociedad de Responsabilidad Limitada.

Por otra parte, el organigrama de Logincor S.R.L., es la representación de la estructura formal de autoridad. Además expone la división del trabajo y las relaciones entre las áreas.

Cabe destacar que en dicho esquema, aparece como staff un estudio contable impositivo que se encarga de dicho aspecto.

## LOGINCOR S.R.L

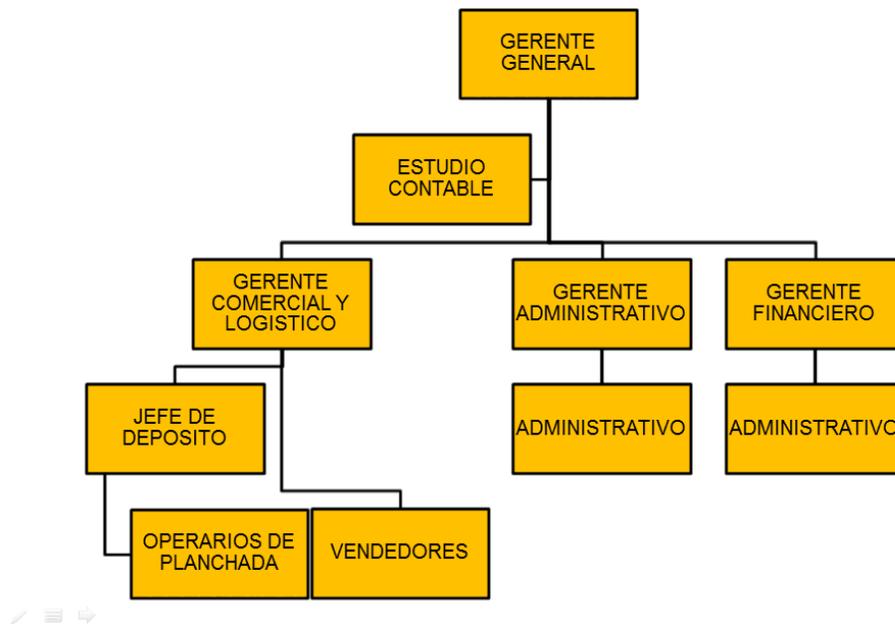


Figura 3: Organigrama Logincor S.R.L.

### ✓ Sistema de Información Contable.

En Logincor S.R.L., la gerencia administrativa, es la encargada del control y monitoreo de la contabilidad (**Personal de contabilidad**).

Los hechos contables más importantes, que producen registraciones y operaciones son:

- Carga de facturas, notas de crédito y demás comprobantes.

Se genera un informe mensual, el cual es enviado al staff de contabilidad para presentaciones impositivas.

- Conciliación bancaria. Registro de movimientos bancarios a través de asientos contables.
- Control de rendiciones de choferes con sus respectivas registraciones. Al comenzar cada viaje, en el depósito de origen, se le entrega una suma de dinero, en concepto de “adelanto de gastos a rendir”. Una vez que finaliza dicho viaje, se rinden los comprobantes de los gastos y se procede a su registración. Relacionado con las operaciones de caja.
- Confección y cierre de órdenes de servicio. Al producirse dicho hecho, se genera un asiento contable automático, en donde se acredita el importe del viaje en la ficha personal del chofer.
- Llegada a hojas de ruta, reparto y retiro. Genera un movimiento en la trazabilidad de la guía de carga.
- Confección de órdenes de pago. Para pago a proveedores, a choferes y demás empleados, etc.
- Operaciones de caja. Como recepción de rendiciones del depósito (por guías de cargas entregadas y cobradas de contado en destino), cobro de clientes de mayor envergadura y pagos menores.

Cada movimiento contable, tiene su **soporte documental**, a saber:

- a) Facturas, notas de créditos y de débito.
- b) Resumen de cuenta bancario.
- c) Tickets y facturas de gastos de choferes.
- d) Hojas de rutas.
- e) Vales de combustible.

- f) Hojas de reparto.
- g) Hojas de retiro.
- h) Ordenes de servicio.
- i) Órdenes de compra.
- j) Órdenes de pago.
- k) Recibos.

Todos los procedimientos y operaciones, están configuradas según el Código de Comercio de la República Argentina.

En cuanto al aspecto impositivo y laboral, tal como lo indica el organigrama, está a cargo de un estudio contable. Quien emite las presentaciones solicitadas por el fisco y demás organismos. Y además, se encarga de la documentación que debe estar expuesta en los distintos recintos. Todos estos movimientos que configuran el accionar administrativo de la empresa, están explayados en el sistema informático. Dicho sistema, efectúa controles automáticos sobre los movimientos, lo que permite seguir los lineamientos básicos de la contabilidad.

Estos controles son configurados, en parte por el proveedor del sistema y en parte por la gerencia:

- Los primeros corresponden a controles troncales de forma, para mantener la uniformidad de los informes y de la información que se suministra. Por ejemplo, control de partida doble, control de carga de datos de terceros, etc.

- Los configurados por la gerencia, corresponden a controles que están relacionados con la operatoria regular de la empresa. Por ejemplo, controles en cuentas contables, saldos de fichas de proveedores y empleados, saldos, etc.

Además, manualmente, se efectúan otros controles que se corresponden con el control interno de la empresa:

- Al momento de la carga de los comprobantes de las rendiciones de los choferes, se efectúa una revisión del saldo en la ficha personal de dicho chofer. Un saldo deudor, implica que existen adelantos que no han sido rendidos, por lo que se descuenta del próximo desembolso. En la práctica, los choferes mantienen el sobrante de las rendiciones en su poder.
- Junto con la confección de las órdenes de servicio se verifica la documentación del móvil y del chofer conforme a la legislación vigente.
- Arqueos sorpresa. En este caso se bloquea la caja y se procede al control.
- Control de antigüedad de carga en depósito.

Los hechos contables de Logincor S.R.L. se encuentran automatizados en gran parte, ya que el sistema contable permite la parametrización de dichos hechos.

Es por esto que se puede asegurar que los registros contables cuentan con una gran uniformidad.

✓ *Funciones operativas del área logística y comercial.*

- 1) Designación del chofer a realizar el viaje: La selección se lleva a cabo según el orden de arribo al depósito de origen (Encargado: Gerente del área). Con esta designación, se confecciona la Orden de Servicio con todos sus datos (Encargado: Jefe de depósito). En dicha orden también, se define la cantidad de litros de combustibles habilitados a cargar para el viaje, a través de la confección del vale de combustible.
- 2) Para cargas de equipos completos: En este caso, un solo cliente ocupa la totalidad del espacio del móvil asignado.
  - a. Monitoreo del movimiento del móvil; Verificando la puntualidad y velocidad del mismo (Encargado: Gerente del área). Este punto es importante, ya que es el que determina, en gran parte, la calidad del servicio brindado, relacionado con el tiempo de entrega. Además, el resultado de este control, se envía al área administrativa para que habilite premios a los choferes.
  - b. Revisión de novedades del informe de entrega (Encargado: Gerente del área).
- 3) Para cargas a depósitos de la empresa: Aquí la mercadería que completa el móvil, es la almacenada en el depósito de origen. Corresponde a varios clientes.
  - a. Monitoreo del movimiento del móvil; Verificando la puntualidad y velocidad del mismo (Encargado: Gerente del área).

b. Revisión del informe del depósito de destino, sobre el estado de la mercadería recibida y sobre su documentación. Este punto, permite que se pueda tener un rápido accionar ante contingencias, las cuales afectan a los clientes directamente (Encargado: Gerente del área).

c. Revisión del informe de mercadería en depósito pendiente de entregar. La misma no debe superar los cinco días en destino, salvo casos puntuales, los cuales deben estar identificados e informados a gerencia (Encargado: Jefe de depósito).

4) Control del combustible consumido y la velocidad del móvil en el viaje (Encargado: Gerente del área). El combustible es un costo que influye directamente en los costos de la empresa, por lo cual debe ser monitoreado. Logincor S.R.L. tiene un convenio con una estación de servicio cercana al depósito de Córdoba, en la cual se posee cuenta corriente y se efectúan cargas regularmente. El gerente del área, cuando define la cantidad de litros a carga en la orden de servicio, a lo que apunta, es que:

- a. El móvil realice una carga completa de sus tanques en origen.
- b. Reponga en destino no más de 200 litros.
- c. Regrese para volver a reponer.

Si la carga de combustible no sigue dicho esquema, se constituye una “bandera roja” de auditoría, donde la gerencia deberá investigar los motivos.

En tanto que el control de la velocidad tiene por fundamento principal el cuidado general mecánico del móvil.

- 5) Una vez que un chofer termina un viaje, se le efectúa un control de inventario de los elementos del móvil. Este control se efectúa solo con los camiones de larga distancia, por lo que no comprende a los vehículos urbanos (Encargado: Jefe de depósito).
- 6) Cierre de contratos comerciales con clientes. (Encargado: Gerente del área). En éstos, se define el precio y las modalidades de pago. El precio de las cargas, se definen según los parámetros indicados en las guías de carga.

✓ *Funciones operativas del área depósito.*

Esta área intercede solamente en las cargas de la tipología “*cargas a depósitos de la empresa*”, detallada en el ítem 3) del punto anterior:

- 1) Confección de guías de carga y cubicación de mercadería; La fuente de dicha documentación es el remito recibido por el despachante, el cual se controla y se sella (Encargados: Operarios de planchada). La cubicación es lo que define los parámetros primordiales de las guías.
  - Numero de bultos.
  - Metro cúbicos
  - Peso
  - Valor declarado.
- 2) En base a estos, se define el valor de dicha guía (la valorización de los parámetros se definen en el área logística y comercial; Punto 5) antes descripto).

- 3) Armado de pallets con la mercadería cubicada (Encargados: Operarios de planchada).
- 4) Confección de hoja de rutas, incluyendo en ellas todas las guías que configuren el envío. En este punto, se entrega al chofer, la información de la carga (cantidad de bultos, medidas, destino, etc.) (Encargado: Jefe de depósito).
- 5) Carga de camiones (Encargados: Operarios de planchada).
- 6) Control de mercadería recibida, proveniente de otro depósito de la empresa (Encargados: Operarios de planchada). Este control consta de verificar que los parámetros descriptos en las hojas de ruta son correctos. De esta forma se procede a su entrega. En el caso en que existiese alguna anomalía (roturas o mercadería que no se corresponde con la hoja de ruta), se eleva un informe a la gerencia de logística y comercial con dicha novedad.
- 7) Reparto de mercadería con entrega a domicilio. Se confecciona una hoja de reparto con los datos de la carga y el chofer urbano que tiene a su responsabilidad la entrega (Encargado: Jefe de depósito).
- 8) Carga de combustible en los móviles urbanos y los autoelevadores (Encargado: Jefe de depósito).

✓ *Funciones operativas del área administrativa.*

- 1) Control de llegadas de hojas de ruta. El jefe de depósito confirma la llegada de la mercadería mediante el sistema, y el área administrativa debe controlar que cada hoja de ruta tenga su confirmación de llegada. Una vez que todas las hojas de rutas incluidas en una orden de servicio están

confirmadas, dicha orden se cierra (punto siguiente). Y de este modo se le acredita al chofer el viaje en su ficha personal.

- 2) Control de cierre de órdenes de servicio (Encargado: Gerente del área).
- 3) Acreditación de los premios por viaje según el informe proporcionado por el área logística y comercial (Encargado: Administrativo).
- 4) Control de acreditaciones de viajes a choferes, una vez que finalizan los mismos. Netamente es la verificación del asiento contable (Encargado: Gerente del área).
- 5) Control de rendiciones de gastos de viaje. Cada chofer tiene su fondo fijo y debe reponerse al iniciar un nuevo viaje (Encargado: Administrativo).
- 6) Confección de las órdenes de pago para cancelar los viajes realizados por los choferes (Encargado: Administrativo).
- 7) Control de documentación enviada desde los demás depósitos. Dicha documentación comprende contrareembolsos a entregar y guías entregadas conformes. Las cuales, se abonan en origen mediante su presentación junto con las facturas (Encargado: Administrativo).

✓ *Funciones del equipo directivo conformado por las áreas gerenciales.*

- 1) Autorización de minutas contables, Órdenes de Pago, Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio. La confección se encuentra a cargo de los administrativos, pero quedan pendientes hasta que son revisados por su superior (Encargado: Gerente Administrativo).
- 2) Firma de cheques propios (Encargado: Gerente Financiero).

- 3) Toma de decisiones con respecto a la renovación de flota urbana y de larga distancia (Encargado Gerente General junto con los demás gerentes de las distintas áreas).
- 4) Control del informe mensual arrojado por el sistema (Encargado Gerente General junto con los demás gerentes de las distintas áreas). Se controlan la cantidad de guías de carga emitidas y los parámetros que la conforman (metros, kilos, bultos y valor declarado). Además se analiza la relación que existe entre dichos parámetros y el importe de facturación. Entre otros, los ratios que se toman son:

$$\frac{\text{Cantidad de Guías de Equipo Completo}}{\text{Cantidad de Guías Totales}}$$

$$\frac{\text{Cantidad de Guías de Paquetería}}{\text{Cantidad de Guías Totales}}$$

$$\frac{\text{Facturación M0}}{\text{Facturación M1}}$$

$$\frac{\text{Cantidad de Guías M0}}{\text{Cantidad de Guías M1}}$$

Dichos ratios, se aplican no solo al total de lo generado por la empresa, sino que también se efectúa un análisis por depósito.

Para el caso de los dos primeros, Logincor S.R.L. actualmente, establece un límite del 10% de cargas de equipos completos por depósito. El motivo de esto, es que dichas cargas son las que contienen la menor ganancia por móvil. Esto sucede debido a que los clientes de estas cargas provienen de otros operadores logísticos, los cuales se quedan con parte del redito. Generando así una tarifa baja, la cual apenas llega a cubrir los costos. Además, son viajes que tienen una rotación de pago alta, por lo que también conllevan a un costo financiero implícito.

Principalmente, se busca tener una mayor cantidad de viajes multiclientes. De esta forma se puede sostener la estructura de costos.

Tabla 2: *Datos cuantitativos de Logincor S.R.L.*

<b>RATIO</b>	<b>Guías Eq Comp./Guías Totales</b>	<b>Guías Paq/Guías Totales</b>
<i>Deposito Córdoba</i>	5%	95%
<i>Deposito Buenos Aires</i>	1%	99%
<i>Deposito Catamarca</i>	9%	91%

En cuanto a los dos últimos ratios, éstos se llevan de manera continua y mensual. Se apunta a verificar el crecimiento en cargas.

Dentro del análisis se consideran aspectos como las cargas cíclicas y el aumento de tarifas.

Esto último, se aprecia cuando la cantidad de guías aumenta menos que proporcional que el aumento de la facturación.

Este análisis particular permite saber cuál es la tarifa de aumento de precios aplicada por Logincor S.R.L. y cotejarla con la tasa de inflación.

- 5) Control aleatorio de valores de guías (Encargado: Gerente Administrativo). Este procedimiento se lleva a cabo mediante la comparación de los valores modelos que indica el mercado y los costos de la empresa. El precio de una guía se define por los parámetros que la misma contiene (peso, bultos, metros cúbicos, valor declarado). Una tarifa cargada por debajo de lo permitido o deseado, se configura en una entrega deficitaria.

Si bien existe una buena delimitación de las funciones entre los puestos de Logincor S.R.L., en determinados casos, las gerencias toman como propios temas que corresponden a otras áreas.

Muchas veces el gerente administrativo, termina autorizando órdenes de pago y recibiendo las rendiciones de choferes y de los depósitos. Esto sucede por una cuestión de simplificar pasos dentro del manual de procedimientos.

Otra cuestión relacionada, es que uno de los vendedores discute precios y otras condiciones con el gerente financiero y el gerente general, antes de informárselo al gerente comercial y de logística. Por lo que se genera una pre-

aprobación de ciertos acuerdos de precios, sin contar con el aval de la experticia del gerente del área.

Todas estas cuestiones, solo logran generar “saltos” en los puntos de auditoría interna, los cuales son importantes para el correcto funcionamiento diario.

✓ *Reportes de las distintas áreas a los efectos de las auditorías internas.*

- **LOGISTICA Y COMERCIAL**

- Informe de mercadería en depósito sin entregar.
- Confirmaciones con clientes sobre la calidad del servicio.

(Demora de entrega, tiempo entre despacho y llegada a destino, etc.).

- Informe de facturación de guías de carga, comparando metros cúbicos y peso con precio.

- Informe del cumplimiento de las condiciones estipuladas, para el otorgamiento de premios a choferes.

- **ADMINISTRACIÓN**

- Cantidad de litros consumidos por el móvil en el viaje.
- Informe de velocidad del móvil.
- Cierre de facturación mensual.

- **FINANCIERA**

- Conciliación bancaria
- Informe diario de caja.

- **Análisis de los controles que aplica el sistema computarizado para la empresa Logincor S.R.L.**

**a) Evaluación de:**

✓ *Estructura de controles automáticos y manuales.*

*1) CONTROLES AUTOMATICOS*

Son llevados a cabo por el sistema contable informático. Dicho sistema es provisto por una empresa externa, la cual es propiedad de los mismos dueños de Logincor S.R.L. Ante tal situación, se logra tener un sistema muy flexible a las condiciones que se vayan presentando.

Existen controles de rutina, los cuales tienen a su guarda la uniformidad de la información y el cumplimiento de normas contables.

*Tabla 3: Controles Automáticos del Sistema Contable.*

<b>LOGISTICA Y COMERCIAL</b>	* Control de deposito origen de los moviles. Al momento de confeccionar una Orden de Servicio, el sistema controla que el origen del movil coincida con el destino de la orden de servicio anterior.
	* Acreditación del viaje en la ficha personal del chofer, una vez que todas las hojas de ruta hayan sido controladas e ingresadas al sistema.
	* Control de documentacion de vehiculos y de choferes. Si existe un documento vencido no permite la confección de ordenes de servicio, retiro o reparto.
	* Control de minimos por bultos en la valorizacion de las guías.
	* Control de la carga completa de datos en el alta de clientes.
<b>ADMINISTRACIÓN</b>	* Control de alícuota IVA en carga de facturas de compra y en la facturación de venta. No se permiten alícuotas que no sean las establecidas en la ley.
	* Control sumatorio e integridad de importes en la carga de facturas de proveedores (Neto gravado, no gravado, IVA, retenciones o percepciones y total del comprobante).
	* Control de la partida doble en las minutas contables.
	* Control de confección de guías de carga. Si no se coloca alguno de los parametros necesarios no permite la continuacion. Además efectúa un control adicional en el momento en que se indica que la carga es PAGA DESTINO y el destinatario es un CLIENTE EVENTUAL. En este caso, solo se admite el pago de contado.
<b>FINANCIERA</b>	* En Ordenes de pago y Recibos: Control de aplicación del importe de la factura a pagar o cobrar con el total del medio de pago o cobro.
	* Control de limite de carga impaga de mas de 60 días y de limite de crédito. Al detectarse situaciones que violen estos limites, el sistema no permite facturar dicho cliente, ni entregar carga.

## 2) *CONTROLES MANUALES*

Estos tipos de controles son llevados a cabo por cada una de las gerencias.

Su análisis busca mejorar la gestión de los procesos y lograr así una mayor calidad de servicio.

Tabla 4: *Controles Manuales de cada gerencia.*

<b>LOGISTICA Y COMERCIAL</b>	* Control de demora de entrega.
	* Control de horarios de llegadas de camiones.
	* Control de conformidad en documentación de carga entregada por los choferes.
<b>ADMINISTRACIÓN</b>	* Control de guías de carga pendiente de aforo, de reaforo y de facturación. Se efectúa un control diario de dichas guías. Al finalizar la semana, todas las guías deben estar facturadas.
<b>FINANCIERA</b>	* Importe de guías adeudadas y periodicidad de deuda.
	* Análisis del ciclo de pagos.

✓ *Funciones competentes de cada área y puesto.*

**LOGISTICA Y COMERCIAL**

1. Gerente.

a. Cierre de contratos de viajes a efectuar. Se envían los detalles por medio de la mensajería interna del sistema. Una vez que se cuenta con el remito de carga, se confecciona la guía con los detalles enviados.

b. Autorización de convenios de precios.

c. Designación de choferes a realizar cada viaje, mediante la autorización de órdenes de servicio.

d. Controles de rutas y tiempo general de entrega. Cotejando el informe del seguimiento satelital con el del sistema.

e. Autorización de órdenes de servicio, vales de combustibles y ordenes de reparto.

2. Jefe de depósito:

a. Armado y comunicación de informes de novedades.

- b. Armado diario de repartos de cargas generales, mediante la confección de hojas de reparto.
  - c. Control de stock de mercadería en destino sin entregar.
  - d. Control del informe de parámetros de guías de cargas.
  - e. Cobranza y rendición de guías retiradas en el destino, y de guías entregadas por reparto.
  - f. Confección de guías de carga recibida para su despacho.
  - g. Confección de órdenes de servicio vales de combustibles y ordenes de reparto.
3. Operarios de planchada:
- a. Control de remitos de carga al momento de recibirla.
  - b. Control del estado de dicha carga.
  - c. Cubicación de carga.
  - d. Carga y descarga de móviles, con control de la mercadería que ingresa al depósito.
4. Vendedores:
- a. Visita a clientes de diferentes depósitos.
  - b. Armado de propuestas de precios y carga de convenios en sistema.

## *ADMINISTRACIÓN*

1. Gerente.
  - a. Autorización de minutas contables y órdenes de compra.
  - b. Conciliación de saldos de proveedores y clientes.
  - c. Control de guías pendientes de aforar, de re-aforar y de facturar.
  - d. Confección de notas de crédito.
  - e. Confección de informes impositivos a enviar al estudio (staff)
2. Administrativo
  - a. Confección de minutas contables manuales.
  - b. Confección de órdenes de compra.
  - c. Carga de facturas de proveedores y demás acreedores.
  - d. Devengamiento de sueldos.
  - e. Archivo.

## *FINANCIERA*

3. Gerente.
  - a. Directriz de emisión de pago a proveedores, empleados, y demás acreedores.
  - b. Seguimiento de los límites de periodicidad de deuda y de crédito de cada cliente.

c. Monitoreo de las cobranzas.

4. Administrativo

a. Conciliación bancaria

b. Control de rendiciones de choferes y de depósito.

c. Confección de recibos y órdenes de pago.

d. Archivo.

✓ *Medidas de seguridad.*

Los gerentes y sus subordinados, deben recibir instrucciones claras y definitivas que los ayuden a garantizar la seguridad de la información en el complejo mundo de los negocios. Cada vez es mayor el número de gerentes interesados en entender las reglas del negocio, entre ellas las referentes a las políticas de seguridad informática (Dussan Clavijo, 2006).

Logincor S.R.L. ofrece a sus clientes la posibilidad de acceder a un servicio web para poder hacer un seguimiento on line del estado de su carga con datos mínimos. También permite el acceso a su sistema de información contable por medio del acceso remoto desde cualquier computadora. Ambos accesos se encuentran restringidos mediante usuarios y contraseñas que se van habilitando según las necesidades.

El ofrecer productos o servicios a través de Internet sin tomar en cuenta la seguridad informática no sólo denota negligencia, sino que constituye una

invitación para que ocurran incidentes de seguridad que podrían dañar severamente la reputación y afectar los ciclos del negocio (Dussan Clavijo, 2006).

Las empresas han implementado un modelo de acceso a la información más abierto y a la vez más distribuido, lo cual redundará en beneficios tales como:

- Mayor productividad por empleado: Los empleados agilizan su trabajo, toman mejores decisiones y responden con rapidez a las cambiantes demandas del mercado en el que se mueven, al tener un acceso seguro a la información que necesitan desde cualquier lugar y en cualquier momento.
- Reducción de costos: Reduce los costos e incrementa la efectividad a través de las herramientas de colaboración y de la conectividad de red
- Integración de los procesos de negocios: Incrementa las ventas al permitir una relación más estrecha con los clientes y los socios de negocios, a través de comunicaciones seguras y procesos colaborativos.

Para aprovechar estos beneficios, las empresas necesitan tener una infraestructura de informática segura, que minimice los riesgos asociados con la seguridad y los costos de administración y operaciones. (Dussan Clavijo, 2006).

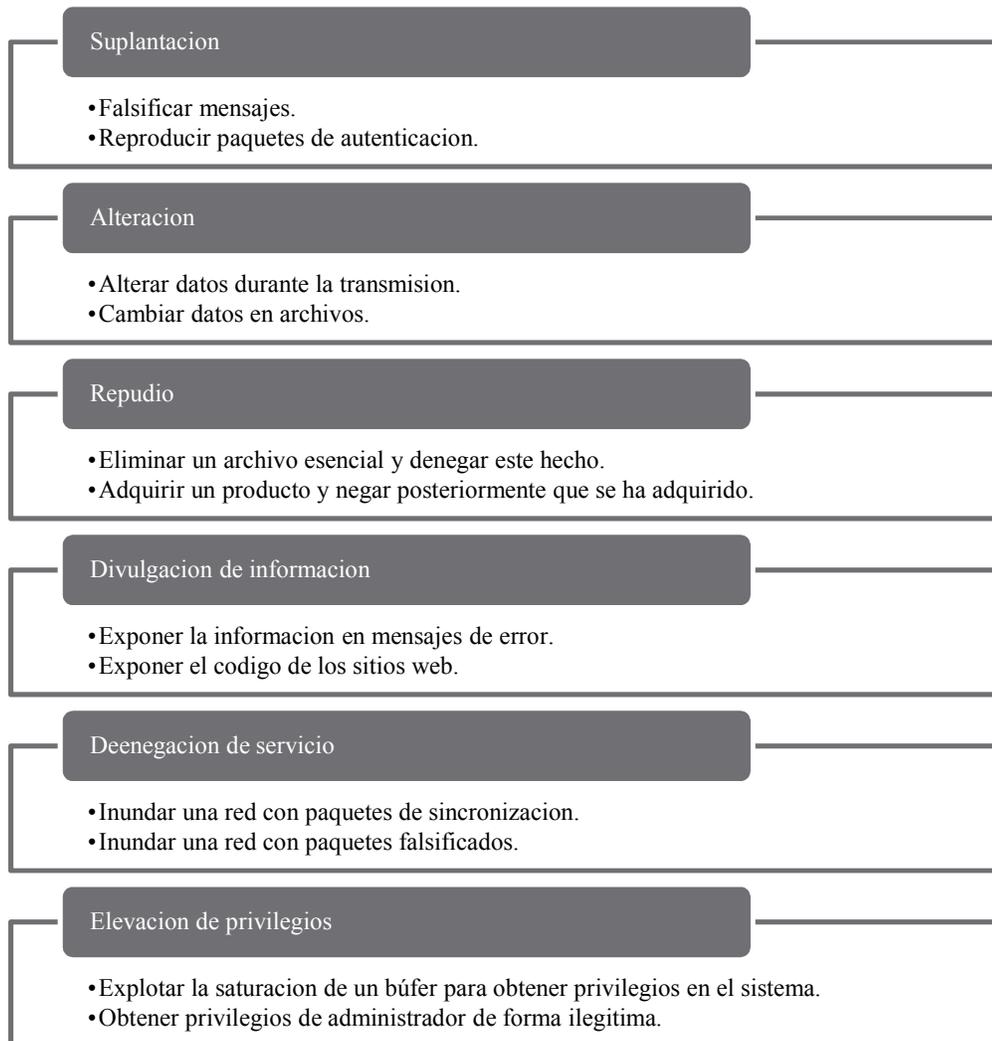
El secreto del éxito, tanto individual como de un negocio, de una empresa, depende cada vez más de la habilidad para poder comunicarse con cualquiera, en tiempo real y con los niveles de seguridad necesarios (Dussan Clavijo, 2006).

Las vulnerabilidades en los sistemas de información pueden traer graves problemas. Cada vez las redes están expuestas a virus informáticos, spam, código malicioso, hackers y crackers que penetran los sistemas de seguridad. Los elementos que la seguridad de la información busca proteger son:



*Figura 4:* Elementos de la seguridad. (Dussan Clavijo, 2006).

Es importante tener claro cuáles son los tipos de amenazas más comunes a las cuales están expuestas las empresas hoy en día:



*Figura 5: Amenazas más comunes. (Dussan Clavijo, 2006).*

En Logincor S.R.L., se establecen medidas de seguridad que intentan evitar estas amenazas. Ellas son:

- 1) Control de accesos al sistema. Cada usuario tiene configurados permisos, dependiendo del puesto y competencias.
- 2) Control de accesos al sistema de manera remota.

3) Control de acceso de clientes al sistema web para consultar trazabilidad.

4) Alarmas con claves de acceso al recinto diferenciadas por usuario. De esta forma se tiene un control de qué persona ingreso o salió de la oficina y en que horario.

Además se cuenta con sensores de movimientos en el ingreso del recinto, en caja fuerte, en los diferentes depósitos y en el área de sistema donde se encuentran los servidores.

5) Cámaras de seguridad en los depósitos y en el área de sistema que transmiten on line y graban.

6) Los servidores diariamente, efectúan un back up de toda la base de datos y lo elevan a una nube. Además, también diariamente, se efectúa un back up manual en un dispositivo externo.

7) El envío de la documentación y los contrareembolsos entre los depósitos, se efectúa a través de bolsines de lona. Los mismos son cerrados con un precinto numerado, el cual se incluye en la hoja de ruta correspondiente. A su vez, dicha documentación, se envía mediante una guía de carga interna (sin valor monetario). De esta forma se cuenta con trazabilidad sobre dicha documental.

8) Existe un convenio de confidencialidad firmado con la empresa proveedora del sistema contable.

Sin embargo, se considera que es necesario establecer en forma escrita las políticas de seguridad de la información y efectuar una concientización de las amenazas en los empleados intervinientes.



Las políticas deben ser claras, concisas, contextualizadas a una realidad, enfocadas a las forma de hacer negocios de Logincor S.R.L. Es importante hacer un esfuerzo en fortalecer la plataforma tecnológica e invertir en más programas de seguridad (Dussan Clavijo, 2006).

#### 4. Conclusiones

---

Respecto del análisis de control interno en el proceso logístico en Logincor S.R.L. se puede decir que:

- Tener una visión panorámica de la empresa aporta a que se consideren todos los aspectos que son importantes y permite generar políticas y normas de control interno
- Los costos cumplen un papel determinante en las empresas del rubro, principalmente los salarios y el combustible. Es importante contar con procedimientos de auditoria confiables.
- Los componentes de control son los indicadores primarios que definen la calidad del servicio ofrecido, y por lo tanto, el éxito de una organización. Por esto, si se los incluyera en los controles a los operarios de planchada, se lograría en ellos esa imagen de los procesos como un todo.
- Logincor S.R.L. debe desarrollar la plataforma para teléfonos móviles, no solo por las ventajas de accesibilidad que aumentan la calidad de su servicio, sino también para competir con las empresas líderes.
- La diagramación del circuito logístico en Logincor S.R.L. debe ser flexible para adecuarse a las exigencias de cada carga. Además de tener previstos puntos de control para corregir desviaciones. Es importante destacar que la mercadería transportada es propiedad de un tercero, por lo que cualquier inconveniente influye tanto en los costos de ella como en el

margen y la pérdida de venta. Es por esto, que el *tiempo de entrega* y el *estado del paquete*, son igualmente importantes en la evaluación del servicio.

- Los hechos contables de Logincor S.R.L. se encuentran automatizados en gran parte, ya que el sistema contable permite su parametrización.

- Si bien existe una buena delimitación de las funciones entre los puestos de Logincor S.R.L., en determinados casos, las gerencias toman como propios temas que corresponden a otras áreas.

- Los controles automáticos son muy buenos y tienen gran flexibilidad para establecer parámetros necesarios y los controles manuales son efectuados por los encargados de cada área, y se determinan según las exigencias del accionar regular de Logincor S.R.L.

- Es necesario establecer en forma escrita las políticas de seguridad de la información y efectuar una concientización de las amenazas en los empleados intervinientes. Esto ayuda a que las políticas sean claras, concisas y contextualizadas a una realidad, enfocadas a la forma de hacer negocios de Logincor S.R.L.

## 5. Bibliografía

---

1. Ávalos, A. (2014). La informática como herramienta del auditor financiero. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
2. Aguilar, J.A. (2001). Subcontratación de servicios logísticos. Logis - Book, Barcelona
3. Coopers & Lybrand (1997); Instituto de Auditores Internos; Los nuevos conceptos de control interno. Informe COSO
4. Cepeda G. (1997); Auditoría y Control Interno.
5. Dussan Clavijo, Ciro Antonio (2006). Políticas de seguridad informática. Entramado, vol. 2, núm. 1, pp. 86-92. Universidad Libre. Cali, Colombia
7. Gleim, I. N. (2004). CIA Review, undécima edición. Ed. Gleim Publications Inc. U.S.A.
8. González Cancelas, N. (2016); Presentación: transporte y logística; Revista Transporte y Territorio; Vol. 5, N°14, pp. 1-4
9. Granados M. (2010); Control en la administración para una información financiera confiable; Contabilidad y Negocios; Vol. 5, N° 9, pp. 68-75.
10. Hitt, M., Ireland, D y Hoskisson, R. (2009). Administración Estratégica: Competitividad Y Globalización. Conceptos Y Casos. Editorial Cengage Learning Editores. Séptima edición. México. Pág.17

11. Informe COSO – (1992).
12. Mantilla Blanco S. (2005). Auditoria 2005. Ecoe Ediciones, 2003.
13. Orejuela Castro (2005); Operadores y plataformas logísticas Tecnura, vol. 8, núm. 16, pp. 115-127 Universidad Distrital Francisco José de Caldas Bogotá, Colombia
14. Rivas Márquez G. (2011); Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos; Observatorio Laboral Revista Venezolana; Vol. 4, N° 11, pp. 115-136.
15. RT 37 - FACPE – Normas de Auditoria, Revisión, Otros Encargos de Aseguramiento, Certificación y Servicios Relacionados – (2013).
16. Vega García, M.L (2006). Las auditorias de información en las organizaciones. Ciencias de la Información, vol. 37, núm. 2-3, pp. 3-14.
17. Vilorio, N. (2005); Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización; Actualidad Contable Faces; Faces, Vol. 8, N° 11, pp. 87-92.