

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**“EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL
INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PLÁSTICOS TORRES S.A.C.
PERÍODO 2015”**

PARA OPTAR AL TÍTULO DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

**ORTIZ GUEVARA TALHÍA CLEOFÉ
OLANO MONTENEGRO GILMA LISETH**

ASESOR:

C.P.C.C. Mtro. JORGE ARMANDO TUESTA PINEDO

TARAPOTO – PERU

JULIO, 2017

Formato de autorización **NO EXCLUSIVA** para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Ortiz Guevara Talhía Cleopé	
Código de alumno :	118122	Teléfono: 995875481
Correo electrónico:	talhiaortizguevara@gmail.com	DNI: 73084223

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Académico Profesional de:	Contabilidad

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(x)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título :	Evaluación y Propuesta de un Sistema de Control Interno en el Área de Logística para Mejorar la Rentabilidad de la Empresa Plásticos Torres S.A.C., Período 2015.
Año de publicación:	2017

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(x)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Firma del Autor

8. Para ser llenado por la Biblioteca central o especializada

Fecha de recepción del documento por el Sistema de Bibliotecas:

03 / 10 / 2017

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN TARAPOTO
UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL

Prof. Alicia Mercedes Grández Chávez
JEFE DE LA UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL

Firma de Unid. de Biblioteca

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Gilma Liseth Olano Montenegro		
Código de alumno :	118121	Teléfono:	957342870
Correo electrónico:	olano_1392@hotmail.com		DNI: 70078286

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Académico Profesional de:	Contabilidad

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(x)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título :	Evaluación y Propuesta de un Sistema de Control Interno en el Área de logística para Mejorar la Rentabilidad de la Empresa Plásticos Torres S.A.C., Período 2015
Año de publicación:	2017

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(x)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

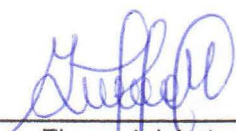
7. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma del Autor

8. Para ser llenado por la Biblioteca central o especializada

Fecha de recepción del documento por el Sistema de Bibliotecas:

03 / 10 / 2017



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN TARAPOTO
UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL


Prof. Alicia Mercedes Grández Chávez
JEFE DE LA UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL

Firma de Unid. de Biblioteca

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

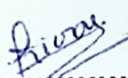


TESIS

**“EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN
EL ÁREA DE LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA
EMPRESA PLÁSTICOS TORRES S.A.C. PERÍODO 2015”**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

APROBADO EL 13 DE JULIO DEL 2017 POR:


.....
CPCC. M.Sc. Raidith Riva Ruíz
PRESIDENTE


.....
CPCC. Ausver Saavedra Vela
SECRETARIO


.....
Ing. Agroind. Pierre Vidaurre Rojas
MIEMBRO


.....
CPCC. Mtro. Jorge Armando Tuesta Pinedo
ASESOR

DEDICATORIA

A Dios por darnos la fortaleza que necesitamos y a nuestras familias por su apoyo incondicional que nos brindan día a día, la misma que nos ayuda a motivarnos y seguir adelante.

A nuestras familias por su apoyo incondicional y a las personas que con su colaboración y apoyo contribuyeron en la culminación de esta investigación.

AGRADECIMIENTO

Como muestra de gratitud al término de esta etapa de nuestra vida, queremos expresar un profundo agradecimiento a quienes con su ayuda, apoyo y comprensión nos alentaron a lograr esta hermosa realidad, especialmente a aquellas personas que han contribuido directa e indirectamente en la elaboración del presente informe final de tesis, con lo cual materializamos el anhelo de seguir creciendo profesionalmente.

Al **CPC. JAIME TORRES GÁLVEZ**, Gerente General de la empresa Plásticos Torres S.A.C. Por brindarnos la información necesaria para poder realizar la investigación para el desarrollo de este proyecto.

Al **CPCC. Mtro. JORGE ARMANDO TUESTA PINEDO**, docente de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto por su asesoramiento desinteresado y activa participación en la elaboración del presente informe final de tesis.

A la **UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN – TARAPOTO**, por habernos permitido ser parte de ella.

A la **ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**, por habernos permitido formarnos en ella, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea directa e indirectamente.

A los **MIEMBROS DEL JURADO**, por el tiempo que dedicaron a la revisión del presente informe final de tesis.

Y finalmente a nuestras familias, nuestro profundo agradecimiento.

Las Autoras

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado.

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad Nacional de San Martín, se presenta la tesis denominada **“Evaluación y propuesta de un sistema de control interno en el área de logística para mejorar la rentabilidad de la empresa Plásticos Torres SAC, período 2015”**.

Esperamos que el presente trabajo de investigación sea evaluado y merezca su aprobación.

Las Autoras

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
PRESENTACIÓN	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Formulación del problema	1
1.2. Justificación del estudio.....	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.4. Limitaciones de la investigación.....	4
1.5. Hipótesis.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes del estudio del problema	6
2.1.1 Control Interno:	6
2.1.2 Rentabilidad:	12
2.2. Bases teóricas	21
2.2.1 Control Interno	21
2.2.1.1 Importancia del Control Interno	26
2.2.1.2 Componentes del Control Interno	27
2.2.2.1 Definición de rentabilidad	37
2.2.2.2 Ratios de Rentabilidad	39
2.3. Definición de términos básicos.....	46
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	48
3.1. Tipo de investigación	48
3.2. Nivel de investigación	48
3.3. Población, muestra y unidad de análisis.	48
3.4. Tipo diseño de investigación.	49
3.5. Métodos de investigación.	49
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
3.7. Técnicas de procesamientos y análisis de datos.	50

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	51
4.1. Resultados descriptivos.....	51
4.1.1. Dirección.....	51
4.1.2. Coordinación.....	51
4.1.3. División de Labores	52
4.1.4. Asignación de responsabilidades	52
4.1.5. Actividades de Control	52
4.1.6. Información y comunicaciones.....	53
4.1.7. Capacitaciones	53
4.1.8. Eficiencia y Eficacia.....	54
4.1.9. Retribución.....	54
4.2. Resultados explicativos.	55
4.2.1. Evaluar la situación del control interno en el área de logística de la empresa Plásticos Torres S.A.C., período, 2015.	55
4.2.2. Rentabilidad de la empresa Plástico Torres S.A.C. período 2015.	69
4.2.3. Incidencia del sistema de control interno del área de logística en la rentabilidad de la empresa Plásticos Torres S.A.C. período, 2015.	72
4.3. Discusión de resultados	73
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
5.1. Conclusiones.....	75
5.2. Recomendaciones	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
ANEXOS.....	81
Anexo N° 01. Operacionalización de las variables	82
Anexo N° 02. Matriz de consistencia	83
Anexo N° 03. Instrumento de la variable de Control Interno.....	84
Anexo N° 04. Instrumento de la variable de Rentabilidad.....	85
Anexo N° 05. Resultado del Instrumento de la variable de Control Interno	86
Anexo N° 06. Resultado del Instrumento de la Variable de Rentabilidad	87
Anexo N° 07. Estado de Situación Financiera de los períodos 2014 y 2015	88
Anexo N° 08. Estado de Resultados Integrales de los períodos 2014 y 2015.....	89
Anexo N° 09. Propuesta de un Sistema de Control Interno – Entorno de Control.	90
Anexo N° 10. Propuesta de un Sistema de Control Interno – Procedimientos	91
Anexo N° 11. Propuesta de un Sistema de Control Interno – Recursos Humanos	92
Anexo N° 12. Proceso de Recepción, Control y Registro de Mercaderías	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Control Interno en el Área de Logística - Entorno de Control.....	57
Tabla 2. Control Interno en el Área de Logística - Procedimiento	58
Tabla 3. Control Interno en el Área de Logística – Recursos Humanos	59
Tabla 4. Deficiencias presentadas en el Entorno de control.....	61
Tabla 5. Evidencia 1- Entorno de control.....	62
Tabla 6. Evidencia 2- Entorno de control.....	62
Tabla 7. Cotización de precios a otros proveedores	63
Tabla 8. Comparación de proveedor actual y el posible proveedor	63
Tabla 9. Evidencia 3- Entorno de control.....	63
Tabla 10. Ventas del mes de marzo.....	64
Tabla 11. Ventas realizadas y ventas entregadas.....	64
Tabla 12. Evidencia 4 - Entorno de control.....	64
Tabla 13. Evidencias – Procedimientos	65
Tabla 14. Evidencia 1 - Evaluación de riesgos.....	66
Tabla 15. Evidencia 2 - Evaluación de riesgos.....	66
Tabla 16. Contabilidad de bolsas ingresadas en setiembre	66
Tabla 17. Contabilidad en el sistema y contabilidad física en setiembre	67
Tabla 18. Evidencias 1 - Recursos Humanos.....	67
Tabla 19. Evidencias 2 - Recursos Humanos.....	67
Tabla 20. Resumen de las pérdidas por deficiente control de costos	68
Tabla 21. Rentabilidad Neta	69
Tabla 22. Rentabilidad bruta sobre ventas	70
Tabla 23. Rentabilidad del Patrimonio	70
Tabla 24. Rentabilidad de la Inversión.....	71
Tabla 25. Incidencia del control interno en la rentabilidad	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Gráfico 1 Control Interno del Área Logística	55
Figura 1. Control Interno en el Área de Logística – Entorno de Control	57
Figura 2. Control Interno en el Área de Logística – Procedimiento.....	58
Figura 3. Control Interno en el Área de Logística – Recursos Humanos.....	59
Figura 4. Resumen de control deficiente en el área de Logística	68

RESUMEN

La presente investigación titulada “EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PLÁSTICOS TORRES S.A.C., PERÍODO 2015”, tuvo como objetivo evaluar el sistema de control interno del área de logística y determinar su incidencia en la rentabilidad de la empresa Plásticos Torres S.A.C., período 2015, dicho objetivo nace a raíz del problema ¿Cómo se encuentra el sistema de control interno del área de logística y cuál es su incidencia en la rentabilidad de la empresa Plásticos Torres SAC, período 2015?, tenido como hipótesis, Hi: El sistema de control interno del área de logística incidencia directamente en la rentabilidad de la empresa Plásticos Torres S.A.C., período 2015 presenta un tipo de investigación básica y nivel descriptiva, la muestra estuvo constituida por el total de la población, la principal conclusión en la presente investigación se llegó a determinar que las actividades realizadas dentro de la empresa Plástico Torres S.A.C., período 2015 en lo que respecta al control interno del área de logística, no se realizan de forma eficiente, debido a la falta de capacidad del personal, es así que no se toman en consideración los manuales para las actividades dentro de la empresa, la cual ocasiona dificultades y deficiencias en su realización, ya que los trabajadores no se basan en un manual a la hora de realizar sus funciones, por el contrario solo se basan en supuestos; además no se está verificando el control de inventarios, la programación y control de compras sobre las existencias y no se informa al área de contabilidad todos los movimientos del almacén (entradas y salidas). Según todo lo evidenciado se confirma el deficiente sistema de control interno, las mismas que generaron pérdidas repercutiendo directamente en la rentabilidad de la empresa.

Palabra clave: sistema de control interno, rentabilidad, logística, evaluación.

ABSTRACT

The present research entitled "EVALUATION AND PROPOSAL OF AN INTERNAL CONTROL SYSTEM IN THE LOGISTICS AREA TO IMPROVE THE PROFITABILITY OF THE PLASTICS TORRES SAC COMPANY, PERIOD 2015", aimed at evaluating the internal control system of the logistics area and determining its Impact on the profitability of the company Plásticos Torres SAC, period 2015, this objective is born as a result of the problem How is the internal control system of the logistics area and what is its impact on the profitability of the company Plásticos Torres SAC, period 2015, hypothesized, Hi: The internal control system of the logistics area directly affects the profitability of the company Plásticos Torres SAC, period 2015 presents a type of basic research and descriptive level, the sample consisted of the total of Population, the main conclusion in the present investigation was that Ages performed within the company Plastico Torres SAC, period 2015 in terms of internal control of the logistics area, are not carried out efficiently, due to the lack of capacity of the staff, it is thus not taken into consideration manuals For the activities within the company, which causes difficulties and deficiencies in its realization, since the workers do not rely on a manual when performing their functions, on the contrary they are based only on assumptions; In addition, inventory control, scheduling and inventory control are not being verified, and all warehouse movements (in and out) are not reported to the accounting area. According to all the evidence confirmed the deficient internal control system, the same ones that generated losses, impacting directly on the profitability of the company.

Key words: internal control system, profitability, logistics, evaluation.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del problema

El control constituye una función primordial dentro del proceso administrativo de todo negocio, debido a la aplicación de diferentes actividades encaminadas a la obtención de objetivos previamente fijados, así como a la definición de políticas, estrategias, programas y al desarrollo e implantación de sistemas administrativos y contables eficientes, que permitan optimizar el correcto funcionar de la empresa.

Por lo tanto el control interno en cualquier entidad, reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización, como en el control e información de las operaciones, ya que comprende el plan de organización donde se establecen las políticas y procedimientos que persigue la entidad, con el fin de proteger y salvaguardar los recursos con que cuenta, verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en la operaciones y estimular la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados.

Mientras más compleja sea una empresa mayor será la importancia del sistema de control interno, así como la efectividad de éste, la cual va a depender en gran medida de la integridad y valores éticos del personal que diseña, administra y vigila dicho sistema.

Por otro lado, la globalización implica cambios en las formas de competencia estratégica, de diferenciación a mercados de bajo costo, que permiten volver a estrategias competitivas basadas en la reducción de los costos de producción y logísticos. Con la globalización las empresas han venido implementando estrategias y planes de acción de mejoramiento en las operaciones logísticas nacionales e internacionales. Algunas han aprovechado el nuevo modelo de negocios globalizado y de integración de mercados, pensando en los consumidores y creando nuevas estrategias para llegar a los clientes finales de manera eficaz.

En el distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, región San Martín, se encuentra funcionando la Empresa Plásticos Torres S.A.C., con más de 10 años en el mercado, dedicado a la venta de productos plastificados de toda variedad. Aun cuando la empresa se encuentra ya con varios años dentro del mercado, viene atravesando por

una serie de dificultades, entre ellas es la carencia de un sistema de control que permita gestionar de manera efectiva los recursos (mercaderías e inventarios) que posee la empresa. Producto de ello, en el año 2014, la empresa tuvo una pérdida de aproximadamente S/ 7,000.00.

Así mismo, debido a que no se controla ni monitorea adecuadamente los almacenes, productos como platos y vasos de tecnopor se deterioran (aun cuando son productos frágiles), el personal dispone de elementos más pesados sobre estos, ocasionando que los mismos puedan sufrir algún daño. Así mismo, no se realiza un seguimiento adecuado a las funciones de los colaboradores, ya que estos incumplen en realizar la limpieza del almacén y de las mercaderías como es debido.

Tras conversar con algunos de los colaboradores, se determinó que el área de logística no realiza el levantamiento de un informe anual, lo que complica el control sobre los inventarios, ya que no se puede evidenciar una pérdida de dinero por las mercaderías, hasta que el monto es relativamente alto.

Asimismo, mencionó el gerente, que el jefe encargado no está realizando el seguimiento adecuado de los materiales para que puedan llegar a su destino, (a las personas que solicitaron dichos materiales), también señaló, que los trabajadores del área de logística no están contribuyendo con la empresa al brindar un trabajo deficiente.

Por otro lado, los colaboradores mencionaron que la Empresa Plásticos Torres S.A.C. no implantan técnicas de registro como los kárdex valorizados (PEPs – UEPs), que les ayude a desarrollar sus trabajos eficientemente, sin permitir que la rentabilidad de la empresa no se vea afectada. Es por todo lo evidenciado, que se vio la necesidad de realizar el presente trabajo de investigación titulado: “Evaluación y propuesta de un sistema de control interno en el área de logística para mejorar la rentabilidad de la Empresa Plásticos Torres S.A.C., período 2015”

Planteamiento del problema

¿Cuál es la incidencia del sistema de control interno del área de logística en la rentabilidad de la empresa Plásticos Torres S.A.C., período 2015?

1.2. Justificación del estudio

Justificación Teórica:

El contenido del trabajo se encuentra fundamentado en la aplicación de las ideas de grandes estudiosos o personas reconocidas en sus respectivos campos de estudios; es de esta manera que, se habló acerca de la variable de control interno, mediante lo estipulado por Barquero (2013), mientras que la Rentabilidad, fue fundamentada por el material proporcionado por Corona, Bejarano, & Gonzales (2014)

De forma práctica, la investigación encuentra una justificación, debido a la aplicación de las teorías recopiladas, como medio para responder a la realidad problemática formulada, permitiendo encontrar las deficiencias que originan los problemas, las mismas que deberán de ser atendidas para entregarles solución.

Justificación Metodológica:

En el sentido de que se aplicó la metodología de una lista de cotejo, para evaluar las acciones control interno, permitiendo obtener data suficiente que conllevo a la obtención de resultados confiables. La realización de la presente investigación se justifica debido a que busca conocer y evaluar los procesos de control interno que realiza la empresa, a la hora de efectuar las actividades inherentes al área de logística, con el fin de identificar aquellas deficiencias, que afectan considerablemente al rendimiento económico de la empresa.

Así mismo, se justifica debido a la aplicación de teorías generalmente aceptadas sobre las variables en estudio, las mismas que permitirán explicar de manera efectiva su comportamiento dentro de su realidad.

Justificación Práctica:

La investigación es de mucha importancia, porque se evaluará el estado en el que se encuentra el sistema de control interno, así como la situación en la que se encuentra la rentabilidad, con el fin de explicar los fenómenos evidenciados en la realidad problemática. Así mismo, es importante, porque en base a la teoría del autor principal

se desarrollará un sistema de control que permita mejorar la situación en la que se encuentra la empresa, lo que conllevará a incrementar la rentabilidad de la misma.

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la incidencia del sistema de control interno del área de logística en la rentabilidad de la empresa Plásticos Torres SAC período, 2015.

Objetivos específicos

- Evaluar la situación del control interno en el área de logística de la empresa Plásticos Torres S.A.C., período 2015.
- Evaluar la rentabilidad de la empresa Plásticos Torres S.A.C., período 2015.
- Determinar la incidencia del sistema de control interno del área de logística en la rentabilidad de la empresa Plásticos Torres S.A.C. período, 2015.
- Proponer un sistema de control interno en el área de logística para mejorar la rentabilidad de la empresa Plásticos Torres S.A.C. período, 2015.

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitaciones de tiempo.

La presente investigación es de carácter transversal, comprendió un periodo de estudio (nueve meses), los investigadores tuvieron una dedicación parcial, sin embargo, el tiempo dedicado no fue suficiente para realizar una investigación a profundidad.

Limitaciones de espacio.

La presente investigación se realizó en las instalaciones de la empresa Plásticos Torres S.A.C., por ello los resultados solo se limitan a la mencionada empresa.

Limitaciones económicas.

La investigación se limitó a los recursos que poseen los investigadores, ya que el financiamiento corresponde a los recursos propios de los autores.

Limitación por generalización:

La presente investigación fue elaborada teniendo referencia a los documentos contables de la empresa (los estados financieros, informes de logística, procesos y otras referidas a las variables de estudio), además de la aplicación del instrumento, que fue necesario para conocer las deficiencia que presenta el área de logística, asimismo las bases teóricas, antecedentes y realidad problemática se estableció a realizar un análisis bibliográfico (libros, revistas, folletos, páginas de internet, y otros).

Limitación por recursos:

Los recursos financieros, humanos y tecnológicos utilizados fueron diversos, se encontraron limitaciones en cuanto a algunos recursos, sin embargo, los autores hicieron un mayor esfuerzo para compensar las limitaciones.

1.5. Hipótesis

Hi: El sistema de control interno del área de logística incide directamente en la rentabilidad de la empresa Plásticos Torres S.A.C., período 2015.

Ho: El sistema de control interno del área de logística no incide directamente en la rentabilidad de la empresa Plásticos Torres S.A.C., período 2015.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio del problema

2.1.1 Control Interno:

Antecedentes Internacionales:

Segovia (2011) en su tesis ***“Diseño e implementación de un sistema de control interno para la COMPAÑÍA DATUGOURMET CIA. LTDA”*** (Tesis de Titulación). Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Quito.

Sostiene que:

- El objeto de la investigación fue elaborar y proporcionar una herramienta útil para la toma de decisiones de la gerencia; así como también para crear una cultura de aplicación y monitoreo de los procesos operativos, realizados por sus funcionarios y colaboradores.
- La muestra estuvo conformada por todos los documentos e integrantes responsables de la empresa. Para el desarrollo de la investigación se aplicó el tipo de estudio descriptivo. De fuentes primarias se obtuvo la información mediante la aplicación de entrevistas y cuestionarios a las personas involucradas en el desarrollo del tema.
- Las conclusiones son: la falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de la Compañía genera duplicidad de funciones y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas. El capital humano es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz.
- Por último La compañía Datugourmet Cía. Ltda, se desempeña en un campo económico que presenta muchas oportunidades de crecimiento, condición que exige la implementación de un sistema de control interno para el control de sus procesos desempeñados en las unidades técnicas y administrativas.

Rojas (2009) en su tesis ***“Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos”*** (Tesis de Titulación), Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.

Sostiene que:

- El objetivo de la investigación fue diseñar un sistema de control, asimismo la muestra estuvo conformada por los trabajadores de la empresa. La técnica utilizada fue una encuesta.

- La conclusión es que antes de iniciar la elaboración de un manual se necesita planear el tiempo para investigar las características particulares de la entidad, el tipo de organización, el sistema de control que posee, la entrevista con los encargados de cada tarea, la inspección de documentos (memos, libros) que revelen lo que se hace en la empresa, el tiempo para observar en el lugar de los hechos la realización de los procesos, análisis de alternativas y la elaboración propia del manual. Asimismo, el control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados.

- La elaboración y aplicación de los manuales administrativo y contable, son piezas fundamentales para proteger los recursos de la empresa, garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las operaciones y punto de partida, para conocer la eficiencia del sistema de control interno y poder evaluarlo. Además, los manuales que se elaboran están orientados a las políticas administrativas, los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar, con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de dirección y administración y, en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones.

- Y por último el costo de un sistema de control interno se debe diferenciar por el beneficio general que produce al minimizar los riesgos y el impacto que tiene en el cumplimiento de los objetivos de la empresa; como consecuencia, en el proceso de diseño del sistema de control interno conviene considerar que los procedimientos que se dictan no resulten onerosos a la entidad.

Antecedentes Nacionales

Zavaleta (2013) en su tesis "***Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013***" (Tesis de titulación), Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.

Sostiene que:

- El objetivo principal de esta investigación fue demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A SAC de la ciudad de Trujillo – 2013. La muestra utilizada para la presente investigación fueron los 05 almacenes de la empresa, se aplicó como instrumentos de recolección de datos las Entrevistas, Observación directa y el cuestionario aplicado al jefe de Logística y al personal de los almacenes, siendo estos los usuarios directos del sistema.
- Concluye que la estructura organizativa definida en la empresa y por la carencia de un Manual de Organización y Funciones, se diseñó la estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las obligaciones del personal que integran esta área. El personal de almacén tiene un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma. La inversión en equipos y maquinarias se logrará optimizar los tiempos en los procesos realizados en los almacenes; además, que permitirá estar al día con la información dando oportunidad a tomar buenas decisiones o medidas preventivas para mejorar la gestión de los inventarios y hacer un seguimiento al trabajo que realizan los almaceneros que se contrastará con los inventarios físicos mensuales.

- Se encontraron deficiencias en los procesos dentro de los almacenes, por lo que se definieron y documentaron, teniendo claro la secuencia de actividades a realizar por cada uno y permitiendo un mejor control de los inventarios. Por último, en los almacenes de obras se encontró desorganización; ya que los materiales no tenían un sitio específico de almacenamiento, lo que generaba desorden y congestión en dicha área. Esto nos llevó a proponer una buena distribución física de los almacenes y llevar en práctica la Filosofía de las “5S” que permitió tener más orden y cuidado en la manipulación de los materiales sin que eso lleve a pérdidas por deterioro.

Alegría (2013) en su tesis “***Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca -2012***” (Tesis de titulación), Chiclayo. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Sostiene que:

- El objetivo de esta investigación fue determinar e investigar el sistema de control interno para encontrar riesgos potenciales en el área de abastecimiento de la Municipalidad de Pomalca. Tuvo como muestra al gerente municipal, jefe de abastecimiento y el Ayudante de abastecimiento. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada no-experimental y se utilizó el diseño descriptivo-explicativo.
- Concluye que se identificaron cinco riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en cada área, dentro de los cuales tenemos; adquisición de productos innecesarios; excesivos costos de bienes adquiridos, extravió, deterioro, robo sistemático de los bienes almacenados; deficiente desempeño del recurso humano. La gestión de riesgo es deficiente, detectando de esta forma que la respuesta frente al riesgo era la aceptación absoluta, donde la entidad decide no actuar frente al riesgo. También se verificó que no existe un adecuado planeamiento de las necesidades y recursos que las áreas usuarias de la municipalidad necesitan, de esta forma adquieren sus bienes sin realizar una evaluación económica eficiente.

Antecedentes Locales

Vásquez (2013) en su tesis ***“Evaluación del control interno de inventarios y su efecto en el registro de inventarios de la empresa representaciones Indira, distrito de Tarapoto, en el período 2013,*** Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.

Sostiene que:

- El objetivo general es analizar el control interno de inventarios en la empresa representaciones Indira del distrito de Tarapoto, durante el periodo 2013, se utilizó el método lógico deductivo, concluyendo que el control interno de inventario es deficiente y afecto el registro de inventario generando pérdidas, deterioro de las mercancías e incumplimiento de plazos de la empresa representaciones Indira del distrito de Tarapoto período 2013, el control contable de los inventarios es deficiente en un 56%, ya que no se almacena las existencias en forma sistemática, no hay un control directo de los almacenistas por las cantidades en existencia, no se comparan las cantidades recibidas con los informes de entrada, se entregan artículos sin requisiciones o vales de salida, la autorización de compra, producción y venta de inventarios es deficiente en un 60%, ya que no se entrega materiales a los departamentos sobre la base de la cantidad estándar requerida para trabajos determinados, no se utiliza un tipo de requisición especial para reponer los artículos que se han perdido, no se tiene control de los artículos no usados.
- Así mismo los inventarios físicos periódicos son deficientes en un 53%, no se hacen recuentos periódicos de las existencias con planeación y programas adecuados, no se realizan los ajustes necesarios después de los inventarios físicos de las tarjetas de control, no se acostumbra revisar periódicamente los registros de inventarios para ver el movimiento de las existencias.
- El registro de inventarios es deficiente, ya que no se cuenta con un registro de inventarios por cada tipo de existencia, no se cuenta con información de la ubicación de las existencias por establecimiento, el registro de inventario no cuenta con tipo de existencia.

Soria (2014) en su tesis "***La gestión del área de almacén y su relación con las acciones de control interno- municipalidad distrital de Jepelacio- provincia de Moyobamba. Año 2014***", Moyobamba: Universidad Nacional de San Martín.

Sostiene que:

- Tiene como objetivo analizar la gestión del área de almacén y relacionarla con las acciones de control interno de la municipalidad distrital de Jepelacio, provincia de Moyobamba, durante el período 2014, llegó a concluir que la gestión del área de almacén en la municipalidad distrital de Jepelacio, es inadecuadas en un 70%, de las respuestas de los trabajadores comprometidos con la gestión, evidencian un desconocimiento de las técnicas y pautas de la recepción, almacenamiento y distribución de los materiales, lo que ocasiona debe generar deterioros y faltantes en general.
- Las actividades de control interno del área de almacén de la municipalidad distrital de Jepelacio son inadecuadas en un 73%, a través de las respuestas de los trabajadores se evidencian que no se reconoce que la autoridad establezca un ambiente adecuado de control.
- La evaluación de riesgo no es tomada en cuenta, pues no se identifican oportunamente los riesgos si se generan las respuestas adecuadas, no existen actividades orientadas al control y la comunicación es deficiente, pues no es recibida por los trabajadores.
- Los procedimientos de supervisión y que existe una relación directa entre la gestión del área de almacén y las acciones de control interno en la municipalidad distrital de Jepelacio.
- Se concluye que existe una inadecuada gestión del área de almacén e inadecuadas acciones de control, resultado obtenido por la contratación de los objetivos propuestos.

2.1.2 Rentabilidad:

Antecedentes internacionales

Días (2011) en su tesis ***“Producción, comercialización y Rentabilidad de la naranja (Citrus Aurantium) y su relación con la economía del cantón la maná y su zona de influencia, año 2011.*** (Tesis de titulación). Universidad Técnica De Cotopaxi. Ecuador.

Sostiene que:

- Tiene como objetivo analizar la gestión del área de almacén e incrementar y mejorar la producción de ese modo además incrementar la rentabilidad. La muestra estuvo por los documentos que conformaran parte del estudio. La técnica utilizada fue un análisis de documentos intervinientes.
- Concluye que se evidenció en el estudio económico que las ganancias y el flujo de efectivo autosuficiente están en capacidad de cumplir con sus compromisos financieros y demás costos que se generan con la operatividad de la producción. Los indicadores financieros que se usaron para evaluar el proyecto demostraron que es rentablemente económico, ya que el rendimiento de las 153 ventas para el primer año corresponde a un porcentaje bajo ya que es un producto de cosecha a largo plazo.

Mendoza (2015). En su tesis ***“El análisis financiero como herramienta básica en la toma de decisiones gerenciales. Caso: empresa HDP Representaciones”*** (Tesis de Titulación). Universidad de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador.

Sostiene que:

- El objetivo analizar el comportamiento financiero de la empresa HDP Representaciones para contribuir a la toma de decisiones. La muestra estuvo conformada por todos los documentos necesarios para poder realizar los estudios necesarios. La técnica utilizada para el desarrollo de la investigación fue el análisis de documentos. Las cuales concluye expresando que en la investigación se aprueba la hipótesis, la cual indica que el análisis financiero si es una herramienta que facilita la toma de decisiones en la empresa HDO Representaciones, por

cuanto una vez que se implementaría el modelo de gestión se agilizarán las operaciones del presupuesto a nivel contable y financiero, todo ello basado en la aplicación del plan estratégico.

- Se mejora totalmente la toma de las decisiones gerenciales en las actividades tanto de planificación, así como también en los estados financieros y el presupuesto que se tiene en la empresa. Se cambia de la infraestructura actual poco funcional para la atención a los clientes de la empresa por una mejor.
- Se concluye indicando que existe capacitación del talento humano de forma discontinua, y no en áreas determinadas al trabajo, la cual se mejora sustancialmente con la aplicación del modelo de gestión empresarial.

Macas & Yudi (2010), en su tesis ***“Análisis De Rentabilidad Económica Y Financiera Y Propuesta De Mejoramiento En La Empresa Comercializadora Y Exportadora De Bioacuáticos “Coexbi S.A.” Del Canton Huaquillas. En Los Periodos Contables 2008 - 2009”***. (Tesis de titulación). Universidad Nacional de Loja. Ecuador.

Sostiene que:

- El objetivo fue Lograr satisfacer las necesidades de información de aquellas personas que tengan menos posibilidad de obtener información y dependan de los estados financieros como principal fuente para informarse de las actividades económicas de la empresa.
- El método utilizado fue el análisis vertical, horizontal, histórico y proyectado o estimado. la técnica utilizada fue una encuesta para recabar información directa previa a la realización del trabajo propuesto, con el personal administrativo y financiero de la empresa donde se procedió a realizar el análisis financiero con la finalidad de obtener información valiosa y oportuna referente a la parte contable y administrativa la misma que permitió la elaboración de nuestro trabajo investigativo. También se procedió a realizar una entrevista a los clientes y proveedores con finalidad de constatar las operaciones que desempeña la empresa y las relaciones comerciales que mantienen entre sí.

- Se concluye que en cuanto a las cuentas por pagar en la Empresa “COEXBI S.A.” se observó un alto nivel de endeudamiento sobre todo en el año 2009, lo cual pone en riesgo la solvencia y rentabilidad, de tal forma que puede el Análisis de Rentabilidad Económica y Financiera “COEXBI S.A” enfrentar dificultades para cubrir con eficiencia las obligaciones contraídas con terceros, ya sea a corto plazo o largo plazo.
- En lo que respecta al patrimonio éste presenta un nivel bajo, lo que significa que la mayor parte de los recursos utilizados por la empresa para el normal funcionamiento de sus actividades mercantiles se encuentran concentrados en los pasivos, trayendo como consecuencia un patrimonio bajo, no recomendable para una empresa en aras de desarrollo.

Serrano (2011). En su tesis **“Análisis Financiero para la toma de decisiones en pequeñas empresas. Caso de Estudio: Comercializadora de Artículos Médicos”**. (Tesis de Titulación). Instituto Politécnico Nacional. México.

Sostiene que:

- El objetivo de esta investigación fue destacar los beneficios de aplicar el análisis financiero para la pequeña empresa, que permita la identificación de problemas financieros, la toma de decisiones y la determinación del rendimiento real de los propietarios.
- La investigación fue de un diseño no experimental, ya que no se manipularon los datos, únicamente se utilizarán para elaborar un método de análisis financiero. Los instrumentos que se hicieron fueron entrevistados cara a cara con los gerentes de las pequeñas empresas comercializadoras del sector ciencias de la vida seleccionadas, con el objeto de conocer con qué información financiera cuenta la empresa a la que representan, para elegir el estudio de caso.
- Se concluye que los inventarios representan el 35% del total del activo en 2009, por lo que, si esta cantidad es disminuida del activo circulante, así como los activos menos líquidos tales como almacén de materiales, anticipo a proveedores e

impuestos por acreditar, no se cubrirían los pasivos, por lo que no se tendría liquidez para cumplir con las obligaciones adquiridas.

- Asimismo, la empresa, a pesar de generar utilidades, cuenta con un margen de utilidad neta del 3.2% lo que es un porcentaje reducido si se compara con los recursos asignados para el manejo de la misma, ya que, de tener ventas por 19 mdp, esta cantidad se reduce a una utilidad neta de 0.6 mdp.
- De acuerdo al punto anterior, y relacionándose con el marco teórico, en el que se describen las estrategias para aumentar el EVA, mismas que establecen mejorar la eficiencia de los activos, aumentando el margen con el que se vende, reduciendo los costos o ambas. Sin embargo, el aumento del margen o disminución de costos, debe apoyarse en un estudio que lo justifique y en el que no se vea mermada la calidad del servicio o bienes prestados, lo cual va más allá de esta investigación, por lo que se presenta como una propuesta a evaluar por parte de la gerencia de la empresa.
- Por otro lado, se estableció también en el capítulo 3, el aumentar la rotación de 108 los activos para incrementar el EVA, lo cual está relacionado con la identificación del problema de los altos niveles de inventarios, por lo que el disminuir los mismos, traerá un beneficio para los propietarios del negocio.
- Por último, la empresa opera principalmente con capital propio, por lo que se recomendó evaluar la posibilidad de solicitar financiamiento bancario para el desarrollo de nuevos planes y programas o para el crecimiento de los ya existentes.
- Asimismo, se aumentarían las deducciones fiscales para reducir el pago de impuestos. Esta solicitud puede ser soportada con la actualización del análisis realizado en esta investigación, debido a que reduce la asimetría de la información financiera de las pequeñas empresas, generando mayores elementos para el otorgamiento del crédito, así como para los diversos interesados en la misma, como proveedores, propietarios.

Antecedentes Nacionales

Bayona (2013), en sus tesis: ***“Análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú”***. (Tesis de titulación). Universidad de Piura. Perú.

Sostiene que:

- El objetivo principal fue determinar y analizar las principales variables económicas que explican la rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú durante el periodo 2001- 2012. La muestra estuvo integrada por 12 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú (CMAC) que tienen una participación estable en el sistema no bancario del sistema financiero peruano (SFP), desarrollando un énfasis especial en el sector de las microfinanzas. En primer lugar, observamos que el rendimiento de las instituciones microfinancieras (CMAC) ha venido mejorando en los últimos años, principalmente en la CMAC Arequipa la cual a diciembre 2012 lidera el grupo de este tipo de instituciones. El indicador de rendimiento ROE depende también de las decisiones que toman sus propios directivos y de la eficiencia con la que trabaja su administración y personal operativo.
- Se concluye que se pudo determinar que los seis factores microeconómicos relevantes que afectan la salud y la rentabilidad financiera (ROE) de las CMAC son el volumen de actividad (VOL), productividad (CREDTRAB), tasa de interés pagada (TAP), gastos promedio (GTOSPROM), los ingresos por servicios financieros y finalmente el apalancamiento de la institución.
- El volumen de actividad tiene un gran impacto positivo en la rentabilidad de las CMAC lo que implica que durante este periodo hubo un aumento en el volumen el cual representa el total de activos en las CMAC, por ende, conlleva a un mayor impacto sobre el desempeño financiero de estas instituciones
- Por otro lado, una subida en las tasas de interés, tanto activa como pasiva, provocará que la Tasa de interés recibida de las CMAC suba, teniendo esto un efecto positivo sobre las ganancias y rentabilidad de los mismos.

- La subida de las tasas de interés pasiva, provocará que la Tasa de Interés Pagada (TAP) sufra el mismo comportamiento, el cual tendrá un efecto, en este caso negativo para el desempeño de las instituciones financieras.

Domínguez & Sánchez (2013), menciona en su trabajo de investigación **“Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – Planta Trujillo 2013”** (Tesis de titulación). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Perú.

Sostiene que:

- El objetivo personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – Trujillo. La muestra estuvo conformada por 154 trabajadores de la empresa Cotton Textil S.A.A., seleccionados de la población. Para la recolección de información de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta. Que al determinar el grado de rotación de personal de la empresa observamos que tiene un impacto significativo en el personal obrero, es decir que la renuncia del trabajador obrero, se ve afecta en la productividad y rentabilidad de la empresa. Por otro lado, para el personal empleado existen variables más relevantes que la rotación; es decir, el grado de rotación no afecta a la productividad y rentabilidad de la empresa.
- Asimismo, se determinó en los resultados de la encuesta, que más de la mitad de trabajadores no está satisfecho con su sueldo, esto puede afectar la productividad y el clima laboral. En caso extremo podría redundar en la disminución del desempeño, el ausentismo, o en rotación voluntaria. Es por ello que nos percatamos que la empresa carece de una política salarial justa que mantenga motivados a los trabajadores.
- Por último, los factores que afectan a la productividad de los empleados son calidad y mejora continua estas variables guardan una relación inversamente proporcional con la productividad. Las variables que afectan a la productividad de los obreros son la rotación y el trabajo en equipo.
- De modo que estas variables guardan una relación inversa con la productividad de los obreros. Tanto para empleados como para obreros, si estas dos variables

aumentan, la productividad disminuye y si disminuyen, la productividad aumenta. La rentabilidad de la empresa, se ha visto afectada por todo el mal funcionamiento de las actividades, evidenciando que muchas veces la empresa no hace frente a sus obligaciones.

León, Juárez, Julián, Paulino & Vega (2014) en su tesis **“Análisis Financiero para la toma de decisiones de la empresa “Transportes Veloz SAC de los años 2011 al 2013”**. (Tesis de Titulación). Universidad Privada “Antenor Orrego”. Trujillo. Perú.

Sostiene que:

- El trabajo de investigación tuvo por objetivo formular, analizar e interpretar las informaciones financieras, utilizando diversas herramientas para una mejor toma de decisión es de nivel gerencial de la empresa Transporte Veloz S.A.C.” de los años 2011 al 2013. La muestra estuvo constituida por los estados financieros de la empresa Transporte Veloz S.A.C. Los instrumentos que fueron utilizados para la investigación fue un cuestionario, y documentos necesarios que ayudaron a la recolección de los datos.
- Se concluye que el análisis es significativo, sus estados financieros se consolidan dando mayor énfasis aun mercado de servicio exigente como es el transporte de carga pesado. En el período 2013, hubo un aumento relativo en sus activos, frente a otros perdidos analizados, también se puede observar el aumento en sus pasivos dando este como resultado para una disminución en su patrimonio. Esto es bueno y favorable para la empresa ya que ha podido recuperarse la pérdida del periodo anterior.
- Asimismo, observamos que la empresa de transporte de carga toma sus propias decisiones de inversión y crédito, con el propósito de asegurar su rentabilidad y recuperación en el corto plazo. Identificamos sus activos en forma racional junto a la planificación del periodo de cobro, rendimiento sobre la inversión y la deuda del capital, centrándonos en poder contribuir en la mejora competitiva.
- Por último, los estados financieros siempre serán importante para la mejora en la toma de decisiones ya que en ellas se encuentran las bases del funcionamiento del desarrollo de la empresa, sobre todo tener en cuenta los grandes riesgos,

competencia, personal que trabaja en la empresa, las condiciones de crédito, mejoramiento en la infraestructura y cuidado en conservar a nuestros clientes. Así como también recalcar que las decisiones financieras importantes se de llevar a cabo por el gerente de la empresa.

Antecedentes Locales

Flores (2014) en su tesis “***Evaluación de la gestión logística y su incidencia de la rentabilidad de la empresa sport motor service de la ciudad de Tarapoto, año 2013***”, Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.

Sostiene que:

- Tiene como objetivo general evaluar la gestión logística y establecer su incidencia en la rentabilidad de la empresa sport motor service de la ciudad de tarapoto, año 2013,concluyendo que la empresa sport motor service es deficiente al momento de hacer el requerimiento de su mercadería, ya que lo realizan de manera verbal y no escrita, en la cual la empresa al hacer el requerimiento de manera verbal puede que se produzca excesivos productos en el almacén, ya que toman en cuenta la rotación de los estados dependiendo de los periodos establecidos según la oferta y la demanda que puede dar el mercado, la empresa no estila evaluar previamente a los proveedores, esto implica que están incumpliendo con las disposiciones impartidas para selección de los proveedores.
- En cuanto a su rentabilidad de la empresa sport motor service es inestable, ya que el margen de la utilidad bruta identificada en el año 2012 es del 20%, el cual se reduce en el año 2013 a un 16%, su utilidad sobre sus ventas fueron S/ 683,626.00 y S/ 479, 290.00.
- También se evidencia la existencia de relación entre la gestión logística y su incidencia en la rentabilidad del empresa sport motor service se ha originado por el manejo que tiene el gerente en cuanto, a la gestión logística, es decir, a la falta de control de sus mercaderías y mala evaluación que hacen en cuanto a proveedores.

Álvarez (2014) en su tesis "***Evaluación del sistema de control interno del área de producción y su relación con la rentabilidad de la empresa vidriería amazonas SAC de la ciudad de Tarapoto, año 2013***", Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín,

Sostiene que:

- Tiene como objetivo general analizar el control interno y establecer su relación con la rentabilidad de la empresa vidriería amazonas S.A.C., llegando a concluir que la realización del flujograma permitió a la empresa identificar las actividades y procesos que viene desarrollando en la empresa en el cual se encontró deficiencias que no permiten una buena utilización y distribución del tiempo de producción en la planta, ya que ninguna actividad se encontraba estandarizado, el sistema de control interno por medio de la estructura organizacional del área de producción de la empresa vidriería amazonas, muestra un nivel de 52% de deficiencia, lo que dificulta el proceso de toma de decisiones al no conocer los hechos financieros exactos del pasado.
- Los procedimientos del área de producción de la empresa son inadecuados, lo que provoca que el sistema de control interno sea deficiente, esto se debe a la existencia de un reglamento interno en el cual se enmarcan las políticas institucionales, así mismo el tipo de comunicación no se encuentra definida.
- Se concluyó y demostró que el sistema de control interno en base al personal del área de producción de la empresa vidriería amazonas S.A.C., resulta ser deficiente, puesto que la falta de presentación de manera oportuna de los estados financieros y administrativos, la vigilancia del área de producción, resulto ser deficiente en 57%, debido a que la información financiera no se encuentra debidamente restringida, por lo que existe un alto riesgo de pérdida de información y se logró confirmar que el mal sistema de control interno del área de producción se relaciona de manera directa y negativa en la rentabilidad de la empresa vidriería amazonas S.A.C.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Control Interno

Según **Casini, Llorente & Pérez (2009)** señala que una empresa requiere de numerosos componentes para realizar sus funciones, las cuales se pueden agrupar en cuatro:

- a) **Capital Instrumental:** Está constituido por los denominados factores pasivos de la producción, es decir el conjunto de bienes y derechos que constituyen el patrimonio de la empresa. Se concluyen todos los elementos a la empresa realizar una acumulación de capital para la producción, y esto le supone establecer una relación con el mercado de capitales.
- b) **El elemento humano:** Es el elemento activo de la producción. Está formado por las personas que aportan su trabajo a la empresa.
- c) **La organización:** Es la combinación de los factores pasivos y de los factores activos para la consecución de un fin, según una estructura determinada que define el empresario y que le permite coordinar todos los factores y dirigir la producción. Se establecen unas relaciones de autoridad, jerarquía y comunicación.
- d) **El entorno:** en principio, el entorno es todo aquello que le es ajeno a la empresa como organización. Una empresa no vive aislada, sino que, por el contrario, vive inmersa en un conjunto de normas y relaciones que condicionan el desarrollo de su actividad.

Las empresas se pueden clasificar de distintas maneras, entre ellas podemos mencionar las siguientes:

- De acuerdo a la función básica. Se pueden distinguir:
 - a) Empresas productoras. Aquellas en las que su función de producción implica la transformación de materias primas.
 - b) Empresas comerciales. Su tarea fundamental es la de favorecer las relaciones de intercambio, sin dedicarse a la transformación.
- De acuerdo a la forma jurídica. Se pueden distinguir:

- a) Empresas individuales. Aquellas gestionadas por un empresario individual, una persona física.
- b) Sociedades. Son las gestionadas por un empresario social, una persona jurídica o sociedad. También existen sociedades unipersonales. En la ley general de sociedades se distinguen cinco tipos básicos de sociedad: sociedad anónima, sociedad de responsabilidad limitada, sociedad comanditaria, sociedad colectiva y sociedad cooperativa.

Según **Casini, Llorente & Pérez (2009)**, menciona que una sociedad mercantil es una asociación voluntaria de personas que crean un fondo patrimonial común, mediante la aportación de bienes o trabajo, para obtener un lucro o beneficio.

- a) Sociedades personalistas: Domina el aspecto personal respecto al capital. Están constituida, aunque no siempre, por un número pequeño de socios y se valoran las circunstancias o los conocimientos de las personas para entrar a formar parte, ya que se basan en la mutua confianza. Todos o algunos de los socios respondan ilimitada y solidariamente de las obligaciones contraídas. Son de tipo, colectiva y sociedad comandita.
- b) Sociedad de capital: Lo esencial es la aportación de capital, no las características personales de los socios. Su responsabilidad está limitada a dicha aportación. Son de sociedad anónima y la sociedad limitada.

De acuerdo a **Casini, Llorente & Pérez (2009)**, menciona que los tipos de sociedades que conforman las empresas son:

a) La Sociedad Anónima, S.A.

- La Sociedad Anónima ordinaria S.A. es la sociedad tradicional. Tiene dos figuras especiales en el Perú: la sociedad anónima cerrada y la sociedad anónima abierta.
- Es una sociedad de capitales con responsabilidad limitada, es decir los socios no responden solidariamente por las deudas sociales.
- Sus acciones constituyen títulos valores y por esto pueden circular en el mercado.

- El capital social está representado por acciones nominativas, que son los aportes de los socios.
- La propiedad de las acciones está separada de la gestión de la sociedad.
- La Sociedad se forma para cumplir con una finalidad determinada.
- Los accionistas no tienen derecho sobre los bienes adquiridos, pero si del capital y las utilidades.
- La titularidad de las acciones le da una serie de derechos a la sociedad para la toma de decisiones.
- La propiedad y la gestión se encuentran desligadas.
- Existen tres órganos de administración que deciden sobre la dirección y la gestión de la empresa: la Junta General de Accionistas, el Directorio y la Gerencia.
- En lo que respecta a la constitución de la sociedad, es necesario que tenga su capital totalmente suscrito, y cada acción que se ha suscrito esté pagada, por lo menos, en un 25%. No existe un monto mínimo de capital.
- Los accionistas no pueden ser menor a dos personas naturales o jurídicas, residentes o no residentes. El número máximo de accionistas es de 750.
- Se pueden constituir de dos formas: en un sólo acto, llamado Constitución Simultánea o en forma sucesiva como Constitución por oferta a terceros.

b) Sociedad Anónima Cerrada, SAC

- La representación del capital social es mediante acciones.
- El número mínimo de socios es dos y el máximo veinte.
- En este tipo de sociedad prima mucho las condiciones personales de los socios y no sólo quien aporta el dinero. La mayoría de estas Sociedades son empresas familiares.
- En este caso los socios sólo responderán por sus aportes.
- No puede inscribir sus acciones en el Registro Público del Mercado de Valores.
- Tiene un Directorio Facultativo, no tiene obligación de formarse. En el caso no existiera un Directorio, el Gerente podría asumir las funciones del Director.

c) Sociedad Anónima Abierta, SAA

- El número mínimo de socios es 750.
- Sus socios tienen responsabilidad limitada.
- Su capital social está basado en acciones.
- Tiene como objetivo una inversión rentable por lo tanto la transacción de sus acciones está abierta al mercado bursátil.
- Sus acciones deberán estar inscritas en el Mercado de Valores. Las acciones y su comercialización estará vigilada por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV).

d) Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada, S.R.L.

- Tiene características tanto personalistas como capitalistas. Es como una versión anterior a la sociedad anónima cerrada.
- Se constituye por las aportaciones que realicen sus socios, las cuales deben estar pagadas en no menos del veinticinco por ciento (25%) de cada participación. Estas deberán ser depositadas en una entidad bancaria a nombre de la sociedad.
- Las participaciones son iguales, acumulables e indivisibles, y no pueden ser incorporadas en títulos valores, ni tampoco se les puede denominar acciones.
- Los aportes pueden constituir en bienes dinerarios o no dinerarios.
- Cuenta con un mínimo de dos y un máximo de veinte socios. Por su naturaleza cerrada, es una alternativa de las empresas familiares.
- El capital social está basado en participaciones.
- Los socios responden en forma limitada por el monto de lo que aportaron. Responde por su patrimonio presente y futuro que se basa en el valor que pueda tener su local comercial, su clientela, maquinarias, marcas, etc.

e) La Sociedad En comandita simple, S.C.

- Es la sociedad personalista, es decir, depende de las condiciones personales de sus socios colectivos como comanditarios.
- Actuará en nombre colectivo y con responsabilidad limitada para algunos socios y con responsabilidad ilimitada para otros socios.

- Dedicados a la explotación de la industria mercantil. No es un tipo de sociedad muy usada ya que las participaciones no pueden transferirse en el mercado de valores.
- Existen dos socios: Los socios comanditarios: que son los que intervienen como inversionistas y son sólo responsables por el aporte que han hecho. No recibirán por su aporte título alguno, no administrarán la sociedad. Los socios colectivos: que actúan como administradores y tienen responsabilidad solidaria e ilimitada.

f) La Sociedad en comandita por acciones, S. en C.

- Es una variante de la Sociedad Anónima, es una sociedad de capitales. Son compatibles las normas que regulan la S.A.
- Su capital social está establecido por acciones, que se pueden transmitir libremente, sin que se debe seguir las reglas de la Ley General de Sociedades.
- Sus accionistas tienen una aportación y participación. Pueden participar de la función gestora.

g) Sociedad Colectiva, SC.

- Los socios son responsables de manera ilimitada y solidariamente por las obligaciones de la sociedad. No es muy común su uso en la actualidad.
- El número de socios mínimo es de dos y no existe un límite máximo.
- En este tipo de sociedad, los socios son seleccionados por sus cualidades personales y realizarán operaciones de comercio durante el tiempo que consideren conveniente. En este tipo de sociedad predomina la confianza.
- El capital social está basado en participaciones que no constituyen títulos valores.
- Tiene un plazo fijo de duración.

h) Empresa individual de responsabilidad limitada, E.I.R.L.

- Se requiere la voluntad de una persona natural para que se conforme.
- Sólo las personas naturales pueden constituir o ser titulares de las E.I.R.L.
- El patrimonio inicial de la Empresa se forma por los aportes de la persona natural que la constituye.
- Es una persona jurídica de derecho privado.

- En la EIRL la persona natural limita su responsabilidad por los bienes, sean dinerarios o no dinerarios, que ésta aporta a la persona jurídica, a fin de formar el patrimonio empresarial. Tiene patrimonio propio distinto al de su Titular.

Por otro lado, **Barquero (2013)** menciona que el control interno ha existido siempre, desde que se crearon las primeras organizaciones existe la necesidad de establecer controles sobre las personas que en ellas participan y sobre sus operaciones. El control interno ha sido definido en numerosas ocasiones. Asimismo, el control interno comprende el plan de organizaciones y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente y se cumplan según las directrices marcadas por la dirección.

2.2.1.1 Importancia del Control Interno

Según **Barquero (2013)** señala que la importancia del control interno es tal que se ha considerado necesario incluir en este manual un apartado para otorgarle la relevancia que se merece. Desde la vista del gestor el establecimiento de procedimientos de control interno es una responsabilidad del gestor de la entidad, aunque debido a que el tiempo y los recursos son limitados, la revisión de los sistemas de control interno implantados no siempre se puede llevar a cabo con la frecuencia deseada.

En general, los auditores revisan anualmente los sistemas de control interno de sus clientes durante la fase de planificación de su trabajo, fase que suelen realizar en la etapa interina de la auditoría o visita pre-cierre.

El gestor no puede sustentar su responsabilidad en este trabajo, porque el auditor con su revisión no pretende conseguir una garantía absoluta de la fiabilidad del control interno, sino obtener entendimiento del control interno que le permita determinar la naturaleza y alcance de sus pruebas.

A pesar de esto, son escasas las empresas que cuentan con un departamento de auditoría interna, o profesionales con la formación adecuada, para poder llevar a cabo una revisión regular de sus estructuras de control.

2.2.1.2 Componentes del Control Interno

La Contraloría General de la Republica (2014), nos menciona que el control interno es el proceso sistemático dirigido por el titular, funcionarios y servidores de una entidad o empresa, planteado para afrontar los riesgos y para dar seguridad en cuanto a los objetivos que se ha trazado, con el propósito de lograr la misión de la misma. El control interno hoy en día, se utiliza con mucha frecuencia en el ámbito institucional, ya que tiene como objetivo promover y optimizar la eficiencia y eficacia, así como la transparencia y economía en las operaciones, asegurando la calidad de los servicios públicos que presta la entidad; también incluye el cuidado y resguardo de los recursos y bienes del estado ante cualquier pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales que se presente; es por ello la importancia que se le da al control interno dentro de una entidad o empresa.

Según **Barquero (2013)** indica que el control interno se compone por:

A. Entorno de control:

Es considerado el cimiento de cualquier sistema de control. Si el entorno de control no es adecuado, difícilmente se puede tener seguridad sobre el funcionamiento del resto de procedimientos de la entidad. El entorno de control es todo aquello que no es específico de un proceso de negocio concreto, sino que influye en todas las actividades de la entidad. Dentro del entorno de control se puede incluir conceptos como la integridad, valores éticos y filosofía de la dirección, la organización del consejo de administración que componen el área de logística, la implantación de un comité de auditoría interna, la estructura organizacional diseñada, la delegación de autoridad. El establecimiento de relaciones de conducta entre trabajo, funciones, niveles y actividades de empleados de una empresa para lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos establecidos.

a) Dirección, está conformada por la persona encargada del área de logística, aquel que asume la responsabilidad del puesto de trabajo, siendo el máximo responsable del correcto funcionamiento, coordinación y organización del área logística de la empresa, tanto a nivel de producto como a nivel de gestión de personal, y de las decisiones tomadas para el desarrollo de la entidad.

- b) Coordinación,** depende de la persona encargada del área de logística, debiendo adoptar las obligaciones de las funciones de las demás partes intervinientes. Si estamos hablando del área de logística, es necesario cumplir con los objetivos trazados, cumplir con el tiempo estimado, evitando pérdidas y retrasos. El responsable del área de logística debe gestionar las actividades que contrae el área y utilizar con efectividad la política de control de producción y logística de la empresa, coordinando las diferentes áreas de almacén (entradas, reposición, preparación de pedidos y transporte de los mismos), logrando una organización y coordinación eficaz a la satisfacción de los clientes finales.
- c) División de labores,** se define claramente la independencia de las funciones de operación custodia y registro de las diferentes actividades. Es necesario dividir las labores dentro del área de logística, logrando ayudar a cumplir con los objetivos trazados dentro del área. La división de las labores, ya están dentro de ellas como el proceso de los pedidos, gestión de inventarios, transporte, servicio al cliente, compras, almacenamiento, planificación de los materiales, tratamientos de los materiales, gestión de la información.
- d) Asignación de responsabilidades,** es necesario que el personal tenga bien en claro la función que está desempeñando dentro del área de logística. Asimismo, el responsable o encargado del área de logística debe guiar y dirigir al personal que conforman establecer los objetivos, además debe supervisar las actuaciones e implementar las acciones de mejora necesarias de manera coordinada. El responsable del área de logística debe establecer con claridad los nombramientos dentro del área, su jerarquía y las diferentes funciones de responsabilidad asignadas.

Las responsabilidades que se asignen a las personas que están dentro del área de logística deben cumplirlas en cada actividad designada como en la recepción de los recursos y materiales que soliciten los trabajadores en global, el almacenamiento de dichos recursos y materiales. Las personas encargadas del área de logística deben tener la posibilidad de abastecer a la todas las áreas con lo que se necesite, ayudando de esta forma a la productividad a favor de la organización.

B. Procedimientos:

El control interno no es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que penetran las actividades dentro del área de logística, comprendiendo la planificación, la organización y el control de todas las actividades relacionadas con la obtención, traslado y almacenamiento de materiales y productos, desde la adquisición hasta el consumo, a través de la organización y como un sistema integrado. El objetivo que pretende conseguir es satisfacer las necesidades y los requerimientos de la demanda de la manera más eficaz y con el mínimo coste posible. En este punto se trata de saber de qué forma se está registrando las diferentes actividades que realiza el área de logística como las entradas y salidas de los productos durante la compra, la entrega al proveedor, etc.

a) Actividades de control: En relación a su vinculación con el sistema informático, las actividades de control se pueden clasificar en:

- *Manuales:* cuando son realizadas por un empleado encargado del área, por ejemplo: cuando se recuenta el producto que llega al almacén y se compara con el pedido.
- *Automáticas:* cuando son realizadas por el propio sistema informático, por ejemplo: cuando el sistema no admite pedidos de clientes no autorizados o no deja entrar en almacén algo que no ha sido requerido.
- *Combinación de ambas:* por ejemplo: cuando una interfaz de datos entre dos sistemas advierte de datos que no han podido ser volcados, pero es una persona quién debe investigar esas transacciones para determinar cuál ha sido el problema y volverlas a procesar.

Las actividades de control ayudarán en gran parte al desarrollo de las labores dentro del área de logística, en los procedimientos de cada actividad y de la manera de cómo son desarrollados, que ayudarán en el procesamiento de pedidos (actividad que origina el movimiento de los productos y la realización de los servicios solicitados). La gestión de la información abarca el recorrido, el almacenamiento, el tratamiento y el análisis de los datos necesarios para desarrollar la planificación y el control, lo cual da soporte a todo el sistema logístico.

b) Información y comunicaciones: La información y la comunicación son componentes que soportan el funcionamiento del resto de componentes del control interno. Información no es sinónimo de datos. Información es la combinación de datos, con el análisis y presentación adecuado para que sean relevantes para el usuario. Datos puede haber muchos, pero la dirección debe decidir qué información le será útil para el desarrollo de las diferentes actividades de control.

- *Controles Generales:* Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen al control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico y administración de base de datos.
- *Controles de Aplicación:* Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfases con otros sistemas de los que se reciben o entregan información.

Los sistemas de información y tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad dentro del área de logística. Por ejemplo, las aplicaciones web son fuentes de información muy potentes, esta información si es bien tratada es un elemento de control realmente efectivo. Con estas herramientas se puede disponer de informes como, por ejemplo: Datos comparados con presupuesto, con el año anterior y con el mes anterior. Informes de resultados por división, por producto, por cliente y en cada uno de estos informes, se pueden incluir el volumen de ventas, los abonos y las causas de los abonos.

C. Las políticas de recursos humanos

El personal del área de logística debe sentir que la empresa contribuye con sus necesidades ya que es el activo más valioso que posee la empresa. Por ende, debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su más elevado rendimiento. La empresa debe preocuparse por la satisfacción del personal, propendiendo a que en

éste se consolide como persona y se enriquezca humana y técnicamente. Las diferentes prácticas de recursos humanos, las formas de remuneración, etc. El sistema de control interno no puede cumplir sus objetivos si las actividades diarias de la empresa no están continuamente en manos de personal capacitado e idóneo.

a) Capacitaciones: El personal del área de logística debe estar altamente capacitado para poder realizar el trabajo respectivo y desarrollar de forma eficiente las actividades encomendadas. Las capacitaciones son procesos a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas. La empresa debe estar en constante capacitación para que el personal pueda realizar y desarrollar cada actividad que contrae el área de manera satisfactoria y prever los requerimientos del cliente y mantener una buena relación con el mismo.

b) Eficiencia y eficacia. El personal debe ser competente. La eficiencia indica que es la capacidad que tiene el personal para hacer las cosas bien, donde depende de la calidad humana o motora de los agentes que realizan la labor, para expedir un producto o servicio de calidad. Asimismo, se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo) es por eso que es necesario comprender todos los ángulos desde donde es visto, a fin de satisfacer todas las necesidades. Asimismo, la eficacia que es la capacidad de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción, es decir, la realización de actividades que permitan alcanzar mejores resultados.

c) Beneficios o retribuciones: Es ineludible que un personal retribuido adecuadamente se presta mejor de realizar los propósitos de la empresa con entusiasmo y concentre mayor atención en cumplir con eficiencia que en hacer planes para defalcar al negocio. Los sistemas de retribución al personal, planes de incentivos, premios y oportunidad que se brinda para plantear sus gestiones y problemas personales constituyen elementos importantes del control interno, de esa manera la empresa podrá cumplir con los diferentes objetivos, debido a que está contribuyendo de manera adecuada con las necesidades que tiene el personal.

Por otra parte, **De Jaime (2013)** existen otros factores que afectan el ambiente de control. Este listado es meramente enunciativo y el orden en que han sido expuestos indica la importancia relativa que nos merece cada uno de ellos respecto del resto. Sobre los mismos cabría hacer los siguientes comentarios.

✓ **Los valores éticos:**

Los valores éticos fomentan la buena reputación de una empresa. Tales valores deben enmarcar la conducta de directivos y empleados, orientando su integridad y compromiso personal hacia la organización. Para afianzar esta reputación no basta el mero respeto a la ley, es decir, la eficacia de un sistema de control no puede estar por encima de la moral y la integridad de las personas que administran y supervisan estos controles, ya que estos valores constituyen la base de toda la estructura de control. No debe olvidarse que, para llevar a cabo el control, no es suficiente poseer manuales de políticas e impresos. Son las personas, en cada nivel de organización, las que tienen la responsabilidad de realizarlo.

El Consejo de Administración, la dirección y los demás miembros de la entidad son los responsables de su implementación y seguimiento. Lo realizan los miembros de una organización, mediante sus actuaciones concretas. El control sólo puede aportar un grado razonable de seguridad, no la seguridad total a la dirección de una empresa, ya que existen limitaciones que son inherentes a todos los sistemas de control. Estas limitaciones se deben a que las opiniones sobre las que se basan las decisiones en materia de control pueden ser erróneas.

Los empleados encargados del establecimiento de controles tienen que analizar la relación costo/beneficio de los mismos, y pueden producirse problemas en el funcionamiento del sistema como consecuencia de fallos humanos, aunque se trate de simples errores o equivocaciones.

Frecuentemente, la misma empresa dificulta el establecimiento de valores éticos incitando a los individuos que en ella trabajan a cometer actos fraudulentos, ilegales o al menos poco éticos. Por ejemplo, el poner énfasis en lograr o mostrar resultados a corto plazo, fomenta una modalidad en que el fracaso paga un precio muy elevado. Otra de las razones por las que se llevan a cabo prácticas dolosas o cuestionables al presentar información financiera, es la corrupción. Esta viene ocasionada

frecuentemente por un escaso soporte moral. A los efectos de evaluar las conductas éticas en una empresa, sería de interés propiciar:

- La existencia e implementación de códigos de conducta relacionados con prácticas profesionales aceptables, incompatibilidades o pautas esperadas de comportamiento ético y moral.
- La forma en que se realizan las negociaciones con empleados, proveedores, clientes, acreedores, competidores, etc. Analizando si en estas relaciones, la dirección prioriza aspectos éticos y presta atención a que el resto de la organización observe la misma conducta.
- Evitar la presión para alcanzar objetivos de rendimiento, a corto plazo o poco realistas, como así también las remuneraciones basadas en el logro de los mismos.
- Actividades de selección de personal, de formación, de evaluación y promoción para poder cubrir cada puesto de trabajo por personas capaces de realizar sus labores en forma competente.

Los directivos y empleados deben caracterizarse por poseer un nivel de competencia que les permita comprender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de controles internos apropiados. Por ello, tanto directivos como empleados deben:

- Contar con un nivel de competencia profesional ajustado a sus responsabilidades.
- Comprender suficientemente la importancia, objetivos y procedimientos del control de gestión.

La dirección debe especificar el nivel de competencia requerido para las distintas tareas y traducirlo en requerimientos de conocimientos y habilidades. Los métodos de contratación de personal deben asegurar que el candidato posea el nivel de preparación y experiencia que se ajuste a los requisitos especificados. Una vez incorporado, el personal debe recibir la orientación, capacitación y adiestramiento necesarios en forma práctica y metódica. A efectos de evaluar estos compromisos de competencia profesional, se debería propiciar:

- La existencia de descripción de puestos de trabajo ya sea formal o informalmente u otra forma de describir tareas que conforman trabajos específicos.

- Descripción de conocimientos y habilidades necesarios para llevar a cabo tareas o actividades.
- Métodos de contratación de personal que prevean requisitos debidamente especificados.

✓ **El estilo de la dirección**

Los estilos directivos marcan el nivel de riesgo empresarial y pueden afectar al sistema de gestión del control. Un planteamiento empresarial orientado excesivamente al riesgo, una actitud poco propicia a la prudencia, o no tomar en cuenta los aspectos de control o administrativos al emprender negocios, son indicativos de riesgos de control interno.

Desde otro punto de vista, una gerencia que sin dejar de afrontar los riesgos empresariales toma en cuenta todos los elementos necesarios para su seguimiento, evitando riesgos improcedentes y que consideran los aspectos positivos y negativos de cada alternativa crea una actitud positiva de control en la organización.

La evaluación debería instrumentarse a través de:

- Cuáles son los riesgos empresariales aceptados, precisando si la dirección participa frecuentemente en operaciones de alto riesgo, o bien es extremadamente prudente a la hora de aceptarlas.
- Cómo transmite la dirección superior al resto de los niveles de la empresa de manera explícita y contundente su compromiso y liderazgo respecto de los controles.
- Actitudes de la dirección respecto de la presentación de información contable, incluyendo la selección de políticas contables prudentes o arriesgadas o que puedan tender a la manipulación de datos.

✓ **La estructura organizativa**

Toda empresa debe desarrollar una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y objetivos, que deberá estar plasmada en un algún tipo de herramienta gráfica. La estructura organizativa, formalizada en un organigrama, constituye el marco formal de autoridad y responsabilidad en el cual las actividades que se desarrollan en cumplimiento de los objetivos del organismo, son planeadas, efectuadas y controladas. Lo importante es que su diseño se ajuste a sus

necesidades, esto es que proporcione el marco organizacional adecuado para llevar a cabo la estrategia diseñada para alcanzar los objetivos fijados. Lo apropiado de la estructura organizativa podrá depender, por ejemplo, del tamaño de la empresa. Estructuras altamente formales que se ajustan a las necesidades de una empresa de gran tamaño, pueden ser desaconsejables en una PYME.

✓ **Consejos de Administración y comité de auditoría**

La existencia de estos órganos dedicados al control, se vislumbra con mayor frecuencia en empresas de mayor envergadura. Su objetivo general es la vigilancia del adecuado funcionamiento del sistema de control de gestión y procurar el mejoramiento continuo del mismo.

La existencia de un comité de control o auditoría refuerza el sistema de control interno y contribuye positivamente al ambiente de control. Sin embargo, su propia existencia no es suficiente. Para su efectivo desempeño debe integrarse adecuadamente, es decir, con miembros de capacidad y trayectoria que exhiban además un grado elevado de conocimiento y experiencia que les permita apoyar objetivamente a la dirección mediante su guía y supervisión. Su actividad debe ejecutarse con:

- La independencia de criterio de los consejeros respecto de los temas más difíciles de la organización.
- La existencia de reuniones frecuentes entre consejeros, gerentes financieros y auditores externos e internos.
- La suficiencia y oportunidad con que se les provee información a los miembros del consejo, como así también, la suficiencia de la misma para analizar objetivos, estrategias, situaciones financieras y acuerdos significativos.

Es indudable que el entorno de control es el que ha adquirido recientemente una mayor importancia en el análisis general de los controles. Especialmente por la gran influencia que sobre dicho control tienen los agentes y factores externos que, aunque en gran parte están fuera del control de la empresa, la forma en que la dirección general de la empresa considera debe hacerles frente determinará el modo de alcanzar sus objetivos y, consecuentemente, influirá en sus sistemas de control de gestión.

✓ **La gestión y evaluación de los riesgos**

Todas las organizaciones y empresas independientemente de su tamaño, naturaleza o estructura, se enfrentan a riesgos. Los riesgos afectan la posibilidad de la organización de sobrevivir, de competir con éxito para mantener su poder financiero y la calidad de sus productos o servicios. El riesgo es inherente a los negocios. No existe forma práctica de reducir el riesgo a cero. La dirección debe tratar de determinar cuál es nivel de riesgo que se considera aceptable y mantenerlo dentro de los límites marcados. Los riesgos de negocio determinados por la alta dirección incluyen aspectos tales como:

- Clima de ética y presión a la dirección para el logro de objetivos.
- Competencia, aptitud e integridad del personal.
- Tamaño del activo, liquidez o volumen de transacciones.
- Condiciones económicas del país.
- Complejidad y volatilidad de las transacciones.
- Impacto en reglamentos gubernamentales.
- Procesos y sistemas de información automatizados.
- Dispersión geográfica de las operaciones.
- Cambio organizacionales, operacionales, tecnológicos y económicos.

Los riesgos identificados por la alta dirección están directamente relacionados con los procesos críticos en los que se involucran a diversas áreas de la organización. Todos se enfrentan a la ausencia de certeza y el reto para su dirección es determinar cuánta incertidumbre se puede aceptar mientras se esfuerzan en incrementar el valor de sus grupos de interés.

El establecimiento de los objetivos de la empresa, es una condición previa a la evaluación de los riesgos. Establecer objetivos es un requisito previo para un control eficaz. Los mismos son metas medibles hacia donde una entidad puede desarrollar sus actividades. Sin embargo, aun cuando debería existir una seguridad razonable de que estos objetivos puedan cumplirse, no siempre existe la seguridad de que algunos de ellos puedan cumplirse.

Esta actividad es una fase clave de los procesos de gestión, y si bien no constituye estrictamente un componente del control interno, es un requisito que permite

garantizar el funcionamiento del mismo. Es decir, la incertidumbre implica riesgos y oportunidades y posee el potencial de erosionar o aumentar el valor. La gestión de riesgos corporativos permite a la empresa tratar eficazmente la incertidumbre y sus riesgos y oportunidades asociados, mejorando así la capacidad de generar valor.

Asimismo, **Muñiz (2013)** indica el control de gestión es un instrumento administrativo creado y apoyado por la dirección de la empresa que le permite obtener las informaciones necesarias, fiables y oportunas, para la toma de decisiones operativas y estratégicas. El control de gestión es el proceso que mide el aprovechamiento eficaz y permanente de los recursos que posee la empresa para el logro de los objetivos previamente fijados por la Dirección, tiene un papel fundamental como sistema de información para la misma.

El control de gestión desde un punto de vista global permitirá:

- Reducir los riesgos y contingencias del negocio.
- Dirigir por objetivos asignados a los diferentes responsables y controlar el grado de cumplimiento.
- Anticipar el futuro a largo plazo (planificación estratégica).
- Adaptar y modificar la estructura y dimensión de la empresa en función de los resultados obtenidos.

2.2.2 Rentabilidad

2.2.2.1 Definición de rentabilidad

Label, De León y Ramos (2012), define que la rentabilidad es la utilidad obtenida por la empresa en concordancia con los fondos propios de los socios. Siendo reflejada de esta manera:

$$Rentabilidad = \frac{Utilidad\ del\ Ejercicio}{Patrimonio\ neto}$$

Esta fórmula nos señala cuanta utilidad se obtuvo del ejercicio en paralelo con la inversión hecha por los dueños o socios de la empresa. Por lo tanto, la rentabilidad de una empresa sirve para que los socios comparen como les fue este año con respecto del año anterior, contrastando la tasa de rentabilidad para cada uno de esos dos años.

Restrepo (2011), menciona que la rentabilidad es el medio equilibrado sobre la inversión en el periodo de tiempo. Donde nos menciona que la rentabilidad es el producto del margen y la rotación, expresado de esta manera (rentabilidad = margen x rotación), es por ello que dos negocios pueden ser igualmente rentables, pero diferentes en términos de margen y rotación, ya que el margen viene a hacer la relación que existe entre la utilidad y las ventas, mientras que la rotación es la relación entre las ventas y la inversión.

Según **Aguilera (2012)**. Señala que los ratios de rentabilidad evalúan la capacidad de una empresa para producir resultados en un futuro. Estos ratios miden la relación entre el capital ajeno y el capital propio, así como el nivel de endeudamiento de los activos, es decir, miden la rentabilidad patrimonial. Los cuales son: Ratio de la rentabilidad de la inversión, ratio de rentabilidad del patrimonio, ratio de rentabilidad bruta sobre ventas, ratio de rentabilidad neta sobre ventas, ratio de rentabilidad por acción, ratio de dividendos por acción.

Además, la rentabilidad también está relacionada con las inversiones, es decir, la rentabilidad puede ser aquello que una empresa ha conseguido a través de una inversión, entonces en esta línea existe:

- Rentabilidad económica, el cociente entre los beneficios conseguidos y la inversión. Para este cálculo se toma el beneficio antes de impuestos;
- Rentabilidad financiera, esto se relaciona con el cociente entre los beneficios conseguidos y la inversión. Solo que en este caso se considera el beneficio después de impuestos.

Asimismo, **Corona, Bejarano, & Gonzales (2014)** determina que rentabilidad es un concepto que se aplica a toda actividad económica en la que se utilizan recursos materiales, humanos y financieros con el fin de obtener resultados.

Consecuentemente podemos decir que la rentabilidad es la comparación entre la renta generada y los recursos utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o evaluar la eficiencia de las acciones realizadas, según el análisis realizado sea a priori o a posteriori.

2.2.2.2 Ratios de Rentabilidad

Corona, Bejarano, & Gonzales (2014), menciona que existen diversos medios para analizar el rendimiento obtenido por la empresa durante un ejercicio económico; sin embargo todos ello se realizan en base a los ratios de rentabilidad, estos ratios se emplean para medir la rentabilidad sobre inversiones actuales de las empresas, concentrándose en el análisis de los beneficios, no obstante se debe ser cuidadoso por que las cifras arrojadas pueden ser engañosas, si no se cuenta con información complementaria, es por ello que un correcto análisis de variación de utilidades netas del periodo implica conocer factores que la efectúen: variaciones en precios, compras, gastos de operación, eficiencia de la producción, etc. Así mismo afirma que los ratios de rentabilidad Muestran la rentabilidad de la empresa en relación con las ventas, el patrimonio y la inversión, indicando además la eficiencia operativa de la gestión empresarial.

A su vez, los ratios de rentabilidad se dividen en, ratio de rentabilidad de la inversión, ratio de rentabilidad del patrimonio, ratio de rentabilidad bruta sobre ventas, ratio de rentabilidad neta sobre ventas. Los mismos que se describen a continuación:

➤ **Ratio de rentabilidad de la inversión (ROA)**

Es el ratio más representativo de la marcha global de la empresa, ya que permite apreciar su capacidad para obtener utilidades en el uso del total activo.

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos}} \times 100$$

➤ **Ratio de rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)**

Este ratio mide la capacidad para generar utilidades netas con la inversión de los accionistas y lo que ha generado la propia empresa (capital propio).

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

➤ **Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas**

Llamado también margen bruto sobre ventas, muestra el margen o beneficio de la empresa respecto a sus ventas.

$$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$$

➤ **Ratio de rentabilidad neta sobre ventas**

Es un ratio más concreto ya que usa el beneficio neto luego de deducir los costos, gastos e impuestos.

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$$

Por otra parte, **Pérez (2015)** menciona que a rentabilidad entre el beneficio y la inversión mantenida o activo y mide la productividad de esta para generar beneficios. Una rentabilidad del 10% indica que por cada cien euros invertidos se genera un beneficio de diez soles. Si el origen del beneficio de explotación reside en la gestión de las inversiones y la actividad, su destino es remunerar al capital empleado. Por ello, el denominador y el numerador de este índice mantienen una relación causal:

- La explotación de la inversión mantenida permite generar el beneficio.
- A su vez, el beneficio se destina a retribuir a los inversores por aportar y mantener los fondos que financian el activo.

La relevancia de este indicador obedece a que mide la productividad del capital invertido. Por ellos, la rentabilidad, en general, es un objetivo.

- **De Síntesis:** Porque es consecuencia y resume el conjunto de actuaciones de la empresa e interesa que sea la mayor posible durante horizontes amplios.
- **Universal:** en cuanto que es un indicador aplicable a cualquier compañía y puede compararse con los rendimientos, ajustados por el riesgo, de otras empresas para decidir la asignación de los recursos.

Asimismo, **Pérez (2015)** señala que el objetivo de obtener una rentabilidad satisfactoria y sostenida es compartido por todas las empresas que operan con ánimo de lucro. Las tres rentabilidades de la empresa más representativas son:

- **La rentabilidad económica:** Es el cociente entre el beneficio de explotación y el activo neto (o capital empleado) y mide el rendimiento generado por la actividad, según las estimaciones contables de ambas variables, sin considerar cómo está

financiada la empresa ni sus gastos fiscales. El activo neto es la diferencia entre el activo y la financiación espontánea.

$$\text{Rentabilidad Económica} = \frac{\text{Beneficio de Explotación}}{\text{Activo Neto}}$$

El denominador excluye la financiación espontánea, dado que es parte de la actividad de la empresa y su coste esta deducido del beneficio de explotación porque, como veremos, es parte del coste de compra.

- **La Rentabilidad Financiera:** Relaciona el beneficio neto del periodo con el patrimonio neto y mide, con criterios contables, la rentabilidad del accionista, calculada por el beneficio obtenido por cada S/ 100.00 invertidos por los socios.

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

- **La Rentabilidad del accionista:** Se calcula por el cociente entre la una de la plusvalía del periodo más los dividendos y el valor inicial de su inversión

$$\text{Rentabilidad del Accionista} = \frac{\text{Valor final} - \text{Valor Inicial} + \text{Dividendos}}{\text{Valor inicial}}$$

La financiación determina la composición de la financiación de la empresa, es decir como participan las distintas fuentes en la financiación total y las relaciones entre sus importantes respectivos. En este aparato se fijan objetivos tales como:

- **La estructura de financiación,** es decir, el peso de las distintas fuentes financieras, calculando por la relación entre el importe de cada fuente y la financiación total de la empresa.
- **La entidad de la financiación permanente:** es decir, el peso de la financiación con vencimiento superior a un año.
- **El endeudamiento** o la relación entre la deuda financiera y el patrimonio neto que informa sobre la composición del capital empleado.

Además, **Pérez (2015)** indica que la responsabilidad del financiero contribuye a la gestión directamente al crecimiento, la rentabilidad y el riesgo y no solo prestando servicio al resto de las áreas, siendo sus principales responsabilidades:

- **Gestionar el sistema de información** para comunicar la situación económica financiera de la empresa a sus partícipes.
- **Analizar la Rentabilidad** y el riesgo de las nuevas inversiones.
- **Diseñar e Implantar una estructura de financiación** que equilibre sus efectos sobre la rentabilidad de los accionistas y el riesgo financiero del endeudamiento.
- **Prever y obtener la financiación** requerida por las operaciones y contratarla con el vencimiento adecuado al periodo de maduración de las inversiones y a coste competitivo.
- **Gestionar los flujos monetarios y las cuentas bancarias** por las que fluyen los fondos, asegurando la liquidez necesaria para atender los pagos e invirtiendo los excedentes de tesorería para rentabilizarlos sin ponerlos en peligro.
- **Gestionar los procesos administrativos** para evitar retraso y errores en las operaciones y hacerlo con productividad. Se trata de asegurar que los procesos se desarrollan fiable y rápidamente, a satisfacción del cliente interno y externo.
- **Analizar el riesgo crediticio de los clientes** para autorizar el pago aplazado
- **Apoyar a las áreas operativas** a fin de que se incorpore el criterio financiero en las decisiones comerciales y de inversión, producción y suministro. Si lo prioritario es satisfacer las exigencias competitivas del mercado, ellos ha de hacerse bajo un criterio de eficiencia económica, evitando incurrir en costes excesivos.
- **Gestionar el riesgo global de la empresa**, manteniendo en límites prudentes el impacto potencia sobre el resultado de fluctuaciones en la actividad y en los tipos de interés y de cambio de las divisas, entre otros aspectos.
- **Preservar la flexibilidad financiera** entendida como la posibilidad de variar el volumen y la estructura de la financiación sin incurrir en costes no retrasos excesivos. Ello exige mantener financiación de reserva, que se pueda movilizar en caso de necesidad.
- **Aplicar los procedimientos de control interno** oportunos, como la segregación de funciones, el mantenimiento de límites de autorización en decisiones y pagos y la actuación mancomunada en determinadas decisiones claves, para proteger el patrimonio.

- **Cumplir la legislación aplicable** para evitar que se materialicen las contingencias tan frecuentes en este campo, sobre todo las fiscales. El objetivo es evitar los problemas mediante la acción preventiva para eludir quebrantos derivados de la ignorancia, la improvisación o el incumplimiento de la responsabilidad social de la empresa.
- **Actuar como asesor de la dirección general** en la toma de decisiones corporativas como la ampliación o reducción del capital social.
- **Controlar la situación financiera** de la empresa

Según **Maguiño (2013)**, menciona que el fin último de la empresa es obtener utilidades sobre el capital invertido. Por consiguiente, estos ratios son de mucha importancia desde la vista de los accionistas. Estos ratios se emplean para medir la rentabilidad sobre inversiones actuales de las empresas, concentrándose en el análisis de los beneficios.

Entre los principales indicadores tenemos: Rentabilidad patrimonial (ROE) la cual se obtiene dividiendo la utilidad neta / patrimonio; rentabilidad sobre los activos o rendimiento sobre la inversión (ROA O ROI) se obtiene Utilidad/Activos Totales, Margen neto que se obtiene, Utilidades Netas/Ventas Totales y margen comercial la cual se obtiene: Ventas netas – Costos de ventas / Ventas netas.

Asimismo, considera que los ratios se emplean para medir los resultados económicos de la gestión de una empresa. Entre ellos tenemos:

➤ **Rentabilidad del capital (ROE):**

Y que se mide en porcentaje. Es decir, en el numerador expresaría el Beneficio después de Tributos (tras pagar el Impuesto de Sociedades) o Beneficio Neto (BN) que en un periodo tendría la empresa a través de la gestión directiva de su CPG y el porcentaje que dicho beneficio representa sobre los capitales aportados por los accionistas o propietario (FP).

De ahí que, si la rentabilidad económica (RE) tenía como objetivo conocer la capacidad de remunerar a la totalidad de los activos invertidos en la actividad empresarial, la rentabilidad financiera pretende medir la capacidad de remunerar a los

propietarios o accionistas de la empresa. A este ratio también se le conoce por ROE (Return on equity) según su denominación en inglés.

$$ROE = \frac{\textit{Beneficio neto}}{\textit{Neto patrimonial}}$$

➤ **Rentabilidad de los activos (ROA)**

Este ratio, también conocido como ROA (Return on Assets en inglés), toma en cuenta el aporte de los activos a las utilidades de la compañía. Mide la efectividad global para generar utilidades con las inversiones o con los activos disponible Su notación es la siguiente:

$$ROA = \frac{\textit{utilidad neta despues de impuesto}}{\textit{activos totales}}$$

Cuanto más alto el ratio, más rentables son los activos. Un ratio elevado es sinónimo de activos muy eficientes y productivos, en tanto que uno bajo se asocia a la baja productividad o a la ineficiencia en su manejo.

Las instalaciones sobredimensionadas, en las que se convive con una elevada capacidad instalada ociosa, son un claro ejemplo de esto último. Una empresa así tendrá, muy probablemente, un ratio modesto.

➤ **Rentabilidad de las ventas netas**

Asimismo, **Maguiño (2013)**, menciona que mide la rentabilidad generada por la empresa comparando la utilidad neta respecto a las ventas en el mismo periodo.

$$RV = \frac{\textit{utilidad neta}}{\textit{ventas totales}}$$

Idealmente, cada sol vendido debería transformarse en un sol de utilidades. Pero sabemos que eso es imposible, pues las ventas tienen que hacer frente a una gran diversidad de costos.

Entonces, uno de los objetivos debe ser minimizar los costos, procurando que la mayor parte posible de los ingresos por ventas se transforme en utilidades. Ello implica

buscar la máxima eficiencia en el proceso de producción, así como en los de administración y ventas.

➤ **Margen de utilidad bruta**

Maguiño (2013), indico que expresa el monto de las utilidades que se obtienen por cada unidad monetaria de ventas, mide la eficiencia operativa de la empresa.

Al igual que el indicador anterior, este cuantifica el aporte de las ventas netas, pero no sobre la utilidad neta, sino sobre la bruta (Ventas Netas – Costo de Ventas). Se denota de la siguiente forma:

$$M.B = \frac{\text{utilidad bruta}}{\text{ventas netas}}$$

Tal como se deduce de la expresión matemática, aquí se evalúa la capacidad de las ventas para generar utilidad bruta, es decir, aquella utilidad de la primera parte del proceso productivo, anterior al costo de ventas. Cuanto más elevado sea el margen, más elevada será la capacidad de la empresa para cubrir sus costos operativos, establecer sus precios de venta y obtener una utilidad neta.

➤ **Razón del Activo Circulante**

Mide en qué proporción los activos circulantes cubren a los pasivos circulantes.

$$\text{Razon Circulante} = \frac{A. \text{circulante}}{P. \text{circulante}}$$

Siendo:

Activos corrientes o circulantes: Efectivo o equivalente de efectivo, Valores negociables, cuentas por cobrar, inventarios.

Pasivos Corrientes o Circulantes: Cuentas por pagar, Documentos por Pagar, vencimiento de deuda, impuestos por pagar, otros gastos devengados.

2.3. Definición de términos básicos

- **AVERSIÓN DE RIESGO:** La aversión al riesgo es la preferencia de una persona a aceptar una oferta con un cierto grado de riesgo antes que otra con algo más de riesgo pero con mayor rentabilidad. Fuera de los campos más matemáticos de la economía y las finanzas, la gente tiene que tomar decisiones sobre cómo enfrentarse a riesgos cada día.
- **ANALIZAR:** Descomponer en elementos o partes constituyentes, separar o discriminar las partes de algo en relación con un todo. Analizar es la técnica primaria aplicable para entender y comprender lo que se trata de decir en los Estados financieros.
- **ANÁLISIS FINANCIERO:** Es el estudio de la realidad financiera de la empresa a través de los Estados Financieros, el análisis financiero pretende la interpretación de los hechos sobre la base de un conjunto de técnicas que conducen a la toma de decisiones. El análisis de estados financieros, también conocido como análisis económico – financiero, análisis de balance o análisis contable, es un conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectivas de la empresa con el fin de poder tomar decisiones adecuadas.
- **ANÁLISIS ECONÓMICO:** Es la descomposición de los fenómenos económicos en sus partes integrantes y el estudio de cada uno en particular. Dentro del análisis de los Estados Financieros, el análisis económico consiste principalmente en determinar el tanto por ciento de rentabilidad de capital invertido en el negocio.
- **CONTROL INTERNO:** conjunto de medidas y, métodos coordinados, incluyendo el plan de organización, adoptados dentro de una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y el grado de confiabilidad en sus datos contables, promover eficiencia en las operaciones y estimular la observancia de la política prescrita por la administración.
- **COMPARAR:** Es una técnica secundaria aplicable por el analista para comprender el significado del contenido de los Estados Financieros y así poder emitir juicios. Es el estudio simultáneo de dos cifras o aspectos para determinar sus puntos de igualdad o desigualdad.

- **INTERPRETAR:** Es la apreciación relativa de conceptos y cifras del contenido de los Estados Financieros basados en el análisis y la comparación.
- **ÍNDICE DE RENTABILIDAD:** Criterio adicional a los habituales para jerarquizar proyectos de inversión, en especial, cuando se opera en situaciones de limitación de la financiación. Se expresa como la relación entre el valor actualizado de las cuasi-rentas y el desembolso inicial. Se inclina a seleccionar, en primer lugar, aquel o aquellos proyectos que tienen índices más altos.
- **MARGEN:** Relación existente entre el beneficio obtenido y la cifra de negocio o de facturación.
- **ORGANIZACIÓN:** Abstracto utilizado para definir la empresa con carácter general.
- **PRODUCTIVIDAD ECONÓMICA DEL CAPITAL:** Relación existente entre el beneficio de la empresa y el capital invertido. Se conoce también como rentabilidad. Puede expresarse en función del producto del margen por la rotación del capital (definida como relación existente entre la cifra de negocio y el capital invertido)
- **RENTABILIDAD MARGINAL DE LA INVERSIÓN:** Curva que expresa la evolución de la rentabilidad en función del volumen de activos que utiliza la empresa.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La investigación es un estudio **Básico**, debido a que se buscó obtener y recopilar información o conocimientos, para ir construyendo una base de conocimientos que se va agregando a la información previa existencia.

3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación corresponde a uno **Descriptivo**, debido a que las variables están descritas en función al comportamiento que presentan dentro de la realidad en la cual acontecen los fenómenos a investigar.

3.3. Población, muestra y unidad de análisis.

➤ **Universo:**

Se encuentra constituida por todas aquellas empresas dedicadas a la venta de plásticos en general, que se encuentran dentro de la ciudad de Tarapoto.

➤ **Población.**

La población se encuentra constituida por el personal que labora en el área de logística y el acervo documentario (estados financieros) que posee la empresa Plásticos Torres S.A.C., de la ciudad de Tarapoto.

➤ **Muestra**

La muestra se encuentra constituida de la siguiente manera:

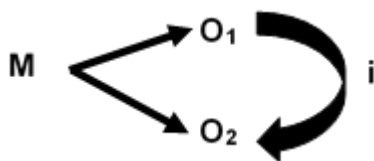
En cuanto al control interno, la muestra está constituida por el personal de la empresa Plásticos Torres SAC, de quienes se obtendrá la información mediante una lista de cotejo. En tanto la variable rentabilidad, contará con una muestra constituida por los Estados Financieros que presenta la empresa de forma anual, desde el periodo 2014 al 2015, ello con la finalidad de evaluar la evolución de la rentabilidad en la empresa.

➤ **Unidad de análisis.**

Documentos contables de la empresa Plásticos Torres S.A.C.

3.4. Tipo diseño de investigación.

El diseño correspondiente a la presente investigación, es un descriptivo-explicativo, debido a que, en la primera etapa de la investigación, se evaluarán y analizarán las variables a fin de poder describir su comportamiento dentro de la realidad en la cual acontecen, para posteriormente explicar de manera detallada las causas que generan que la variable control interno afecte a la variable rentabilidad. El diseño de investigación que se presenta es el siguiente:



M : Empresa Plásticos Torres S.A.C.

O1 : Control interno

O2 : Rentabilidad

i : Incidencia

3.5. Métodos de investigación.

La investigación es de tipo inductivo, debido a que, tras un proceso de observación y estudio de datos particulares proporcionados en relación al comportamiento de las variables, se pretende llegar a una conclusión aceptada, que guarde relación con las teorías que se encuentran formuladas.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos	Alcance	Fuentes o Informantes
Fichaje	Fichas textuales	Marco teórico	Artículos, Revistas, tesis, documentos de trabajo, libros especializados,
Observación directa	Lista / de Cotejo	Para recolectar información del control interno en el área de logística de la empresa Plásticos Torres S.A.C.	Personal del área de logística de la empresa.
Análisis documental	Guía de análisis documental.	Para obtener información acerca la rentabilidad (rendimiento económico) de La empresa Plásticos Torres S.A.C.	Estados financieros de la empresa

Fuente: Elaboración propia

3.7. Técnicas de procesamientos y análisis de datos.

Para el procesamiento de datos se utilizaron herramientas como el paquete estadístico de SPSS y el programa Microsoft Excel. Para el análisis de datos se describirán en gráficos y tablas de frecuencia.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados descriptivos

CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA

4.1.1. Dirección

- No, Según lo mencionado por el Gerente y dueño de la empresa, en los últimos años los empleados no asumen como es debido sus funciones y responsabilidades, ya que en cada proceso no planifican, implementan y controlan adecuadamente el flujo y almacenamiento de las materias primas de manera adecuada, asimismo la información que se maneja en el área no es confiable en su totalidad. Por otro lado, la persona encargada del área de logística no asume la responsabilidad de manera eficiente, sin realizar la coordinación y organización del área, es por ello que, en el período 2015, la empresa incurrió en una pérdida de S/5,826.00 soles debido a que el encargado no coordinó a tiempo con su proveedor una cierta cantidad de tapers descartables, no haciéndose posible la venta con un posible cliente, el motivo de ello fue que no verifico el stock de mercadería.
- No, de acuerdo a lo referido por el Gerente, menciona que el encargado del área no realiza de manera eficiente sus funciones, teniendo problemas en gestionar, la cual genera ineficiencias en casi la mayoría de los procesos, debido a la falta de información confiable y de procedimientos en el área. Asimismo, las tomas de decisiones de las compras en su mayoría no se realizan basadas en la información, si no en sanciones y supuestos, lo que lleva un mal procedimiento de las actividades. El gerente señala que la empresa tiene cuatro proveedores fijos, sin embargo, el encargado por no realizar una cotización a otros posibles proveedores, en el mes de enero pago de más S/ 1,119.48.

4.1.2. Coordinación

- No. El dueño de la empresa indica que no existe coordinaciones entre los administrativos y el personal de la empresa, sin contar con una buena información que muestre lo que está sucediendo al interior de la misma y lo que está ocurriendo a su alrededor. Según lo señalado por el gerente en el mes de marzo se entregó de más mercaderías al cliente, perdiendo un monto de S/ 438.70, esto debido a que

el área de logística no coordinó la cantidad que se debía entregar, sin lograr una organización y coordinación eficaz.

- Sí. El gerente señala que los trabajos realizados entre el personal del mismo nivel, son distribuidos de manera homogénea, cada uno tiene sus actividades a desarrollar de manera equitativa. En la empresa no se permiten preferencias, según lo referido por el gerente.

4.1.3. División de Labores

- No. según lo referido por el Gerente la mayoría del personal no se dedica a realizar y desempeñar las funciones como es debido, muchas veces los empleados olvidan las actividades que deben realizar, posponiéndolos para otro momento. Asimismo, se evidencia la impuntualidad y la tardanza.
- Sí. El gerente menciona que cada área realiza sus labores de manera independiente, sin intervención.

4.1.4. Asignación de responsabilidades

- No. El gerente menciona que la persona a quien se le asigna las responsabilidades no tiene la capacidad para hacer frentes a las actividades, ni tomar decisiones acertados a los objetivos que persigue la empresa. Por la falta de conocimiento del encargado, en el mes de Julio, el encargado del área no verifica el stock de los productos, ya cual imposibilita de realizar un análisis sobre la rotación de productos tanto para comprar las cantidades correctas como para su disposición física en el almacén. Es por ello que la empresa perdió algunas ventas, por no contar con los materiales necesarios en su momento, siendo la pérdida un monto de S/ 665.00.
- No. El gerente menciona que la persona a la cual se le asigna las responsabilidades, en su mayoría, no guía, ni dirige al personal con el fin de implementar las acciones de mejora necesarias.

4.1.5. Actividades de Control

- No. El gerente menciona que últimamente no se toman en consideración los manuales para las actividades dentro de la empresa, la cual genera una dificultad y deficiencias en las actividades, ya que los trabajadores solo realizan sus

actividades por supuestos, sin tener en cuenta los manuales. Además, no se está verificando el control de inventarios y no se informa al área de contabilidad todos los movimientos del almacén (entradas y salidas), la programación y control de compras sobre las existencias. Una deficiencia que más se pudo evidenciar es que no se están llevando registros del día de todas las entradas y salidas de las mercaderías. Asimismo, cada material o producto no se está ubicando según su clasificación e identificación en pasillos, estantes, espacios marcados para facilitar su ubicación. En el mes de diciembre, el área de contabilidad realizó doble cancelación a nuestro proveedor por un monto de S/ 22,672.54, esto debido a que el área de logística no coordinó de manera adecuada con el área de contabilidad el pago de la mercadería.

- Si. El gerente menciona que la empresa cuenta con un manual para efectuar y controlar determinadas actividades, a fin de estas sean desarrolladas de manera eficiente.

4.1.6. Información y comunicaciones

- Si. Según el gerente menciona que la empresa maneja software adecuados para el buen procedimiento de los datos y proporcionar seguridad, esto para el buen control de las mercaderías.
- No. Según señala el gerente la empresa no maneja buenos controles de aplicación para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad de la información, mediante la autorización y validación correspondiente. En el mes de setiembre, se registraron en el sistema 5550 unidades de bolsas a un valor de S/ 1110.00, pero en stock solo existió 4638 unidades, habiendo una pérdida de S/ 182.40, sin tener conocimiento de la mercadería faltante, de esa manera no se brindó una información confiable.

4.1.7. Capacitaciones

- No. El gerente menciona que no se brinda continuamente capacitaciones a los colaboradores de la empresa, esto solo se ejecuta una vez al año.
- Si, según menciona el gerente que todas las capacitaciones realizadas, responden a las necesidades que presenta el personal sobre su trabajo. Los contenidos y

prácticas de las capacitaciones son para el mejoramiento del personal en sus actividades, buscando asimismo el beneficio para la empresa.

4.1.8.Eficiencia y Eficacia

- No. El gerente menciona que posterior a la capacitación no se evalúa al personal a fin de identificar lo aprendido. Estas capacitaciones solo se brindan a fin de que los colaboradores tengan conocimientos prácticos y teóricos de los procedimientos a realizar en el área.

- No. El gerente indica que no se evalúan los resultados que presenta el personal luego de la capacitación en comparación con sus resultados anteriores, ya que sigue existiendo las mismas deficiencias de antes. En el mes octubre, nuevamente no se tuvo un buen control de los materiales faltando un aproximado de S/ 386.50 soles de mercaderías.

4.1.9.Retribución

- Si. Según lo mencionado por el gerente, el sistema retributivo que utiliza la empresa es la adecuada para los empleados, asimismo el gerente menciona que hasta el momento los empleados no han mostrado ninguna queja con respecto a los beneficios dados, debido a que la empresa ha tratado de cumplir con ellos totalmente, a fin de crear un ambiente laboral bueno.

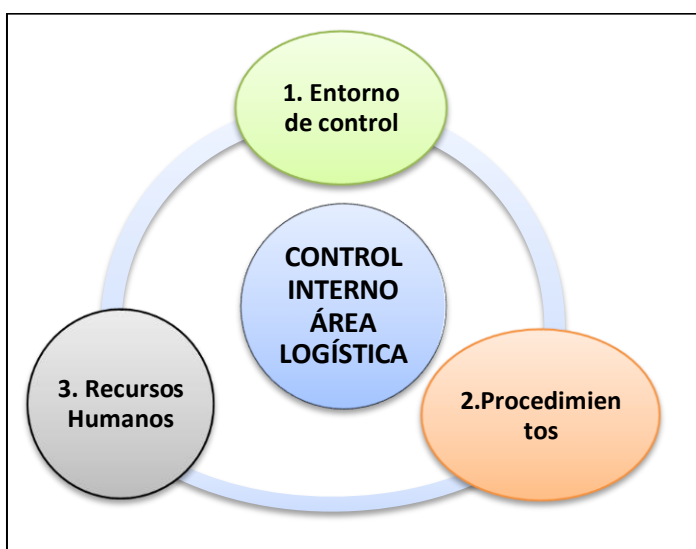
- Si. El gerente menciona que se aplican incentivos, premios al personal que labora de manera eficiente. La empresa anualmente premia a los empleados que más han destacado en su trabajo, a fin de que ellos sigan desempeñando con ese mismo entusiasmo sus labores esfuerzo. Los incentivos, premios entre otros, es una manera de mantener la motivación entre los empleados y colaboradores, estimular la innovación, la creatividad y el trabajo colaborativo, ser flexible con los horarios y ofrecer un menú de beneficios que cobijen al trabajador y a su familia. Asimismo, señalo que la motivación es clave para cultivar el talento humano en el interior de una compañía, mejoran la calidad de vida y genera sentido de pertenencia, agradecimiento y orgullo por el lugar en donde se trabaja.

4.2. Resultados explicativos.

4.2.1. Evaluar la situación del control interno en el área de logística de la empresa Plásticos Torres S.A.C., período, 2015.

A fin de responder el presente objetivo, se realizará un diagrama para describir el control de las actividades realizadas en el área logística.

Gráfico 1 Control Interno del Área Logística



Fuente: Elaboración Propia

1. ENTORNO DE CONTROL

Dentro del entorno de control, la persona encargada en la dirección del área de logística verifica el correcto funcionamiento de las actividades, asimismo coordina y organiza la distribución de la mercadería, debido a que es necesario cumplir con los objetivos trazados, asimismo todas las actividades se deben cumplir con el tiempo estimado, evitando pérdidas y retrasos. El responsable del área gestiona las actividades y utiliza con efectividad la política de control de producción y logística de la empresa, coordinando las diferentes áreas de almacén (entradas, reposición, preparación de pedidos y transporte de los mismos), es por ello que se realiza una organización y coordinación eficaz a la satisfacción de los clientes finales. Por otra parte, se dividen las labores dentro del área, para lograr ayudar a cumplir con todas las actividades diariamente. Del mismo modo se gestiona los inventarios, transporte, servicio al cliente, compras, almacenamiento, planificación de los materiales,

tratamientos de los materiales, gestión de la información. El responsable o encargado del área de logística guía y dirige al personal para implementar las acciones de mejora a bien de la empresa.

2. PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos ayudan en gran parte al desarrollo de las labores dentro del área de logística. Dentro de ella se toma en consideración las actividades que originan el movimiento de los productos y la realización de los servicios solicitados. Los informes están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Los trabajadores manejan los controles cubriendo las aplicaciones destinadas a las interfaces con los sistemas de los que se reciben o entregan información. Asimismo, los sistemas de información y tecnología son medios importantes para incrementar la competitividad dentro del área de logística es por ello que los trabajadores tienen mucho cuidado en el manejo de la información que son puesto en el sistema. Asimismo, se tiene un control de las aplicaciones web, ya que son fuentes de información muy patentes, siendo un elemento de control realmente efectivo.

Del mismo modo los colaboradores proporcionan Informes a las demás áreas administrativas de los resultados por división, por producto, por cliente y en cada uno de estos informes, se incluye el volumen de ventas.

3. RECURSOS HUMANOS

La empresa procura la satisfacción del personal, propendiendo a que en éste se consolide como persona y se enriquezca humana y técnicamente. La empresa cumple totalmente con sus remuneraciones quincenalmente, asimismo se brinda incentivo y premios a los colaboradores que desarrollaron su actividades con eficiencia y responsabilidad.

El personal del área de logística es altamente capacitado para poder realizar el trabajo respectivo y desarrollar de forma eficiente las actividades encomendadas. Las capacitaciones son desarrolladas una vez al año, siendo estos procesos a través del

cual los colaboradores adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de sus funciones laborales, asimismo para prever los requerimientos del cliente y mantener una buena relación con los mismos.

Resultados presentados por la Empresa Plásticos Torres S.A.C. Según la encuesta realizada

En el presente estudio se procedió a aplicar una lista de cotejo que fue aplicado al gerente de la empresa, cuyos resultados son mostrados a continuación.

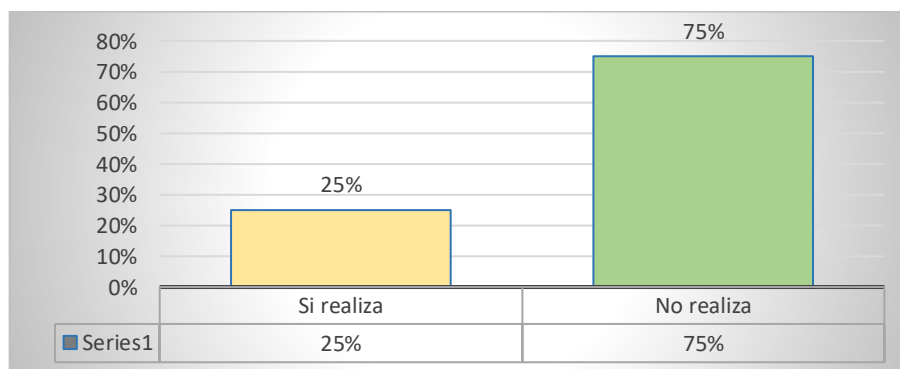
Tabla 1. Control Interno en el Área de Logística - Entorno de Control

Entorno de control	F	%
Si realiza	2	25
No realiza	6	75
Total:	8	100

Fuente: Elaboración propia

Nota. F es la frecuencia de las personas que fueron encuestadas. % es el porcentaje de los resultados de la encuesta hecha a los trabajadores de la empresa Plásticos Torres S.A.C. sobre el manual de control de actividades.

Figura 1: Control Interno en el Área de Logística – Entorno de Control



Fuente: Elaboración propia. La realización del control interno en el área de logística es mínima dentro de la empresa de Plásticos Torres S.A.C.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla y figura 1, se muestran los resultados obtenidos según la entrevista realizada al gerente de la empresa, por lo que se desprende que el entorno de control que maneja la Empresa Plástico Torres S.A.C., se desarrolla de manera deficiente en un 75%, debido a el encargado del área de logística no verifica

el correcto funcionamiento de las actividades, asimismo no coordina y organiza la distribución de la mercadería.

Por otro lado, los empleados no asumen como es debida sus funciones y responsabilidades, ya que en cada proceso no planifican, implementan y controlan adecuadamente el flujo y almacenamiento de las materias primas de manera adecuada, asimismo la información que se maneja en el área no es confiable en su totalidad.

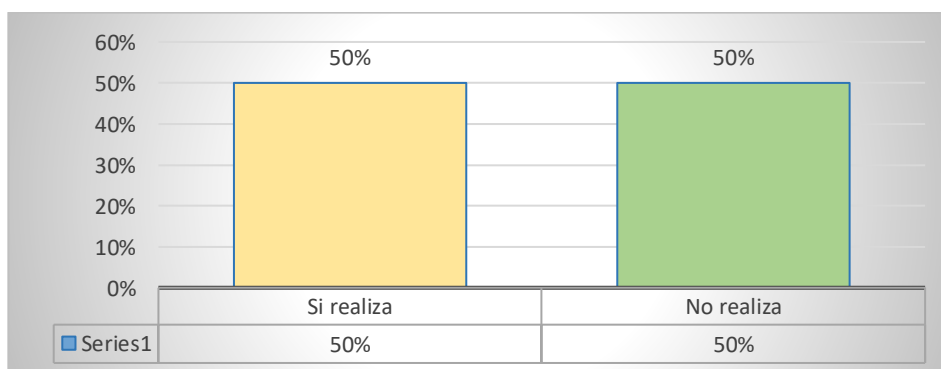
El 25 % de las actividades se cumplen según lo mencionado por el gerente ya que cada área realiza sus labores de manera independiente, sin intervención así también los trabajos realizados entre el personal del mismo nivel, son distribuidos de manera homogénea, cada uno tiene sus actividades a desarrollar de manera equitativa. En la empresa no se permiten preferencias, según lo referido por el gerente.

Tabla 2. Control Interno en el Área de Logística – Procedimiento

Procedimiento	F	%
Si realiza	2	50
No realiza	2	50
Total:	4	100

Fuente: Elaboración propia. F es la frecuencia de las personas que fueron encuestadas. % es el porcentaje del resultado de la encuesta hecha a los trabajadores de la empresa plásticos Torres S.A.C. sobre el manual de procedimientos

Figura 2: Control Interno en el Área de Logística – Procedimiento



Fuente: Elaboración propia. La aplicación del manual de control interno en la empresa de plástico Torres S.A.C. es regular entre los trabajadores de la empresa.

Interpretación:

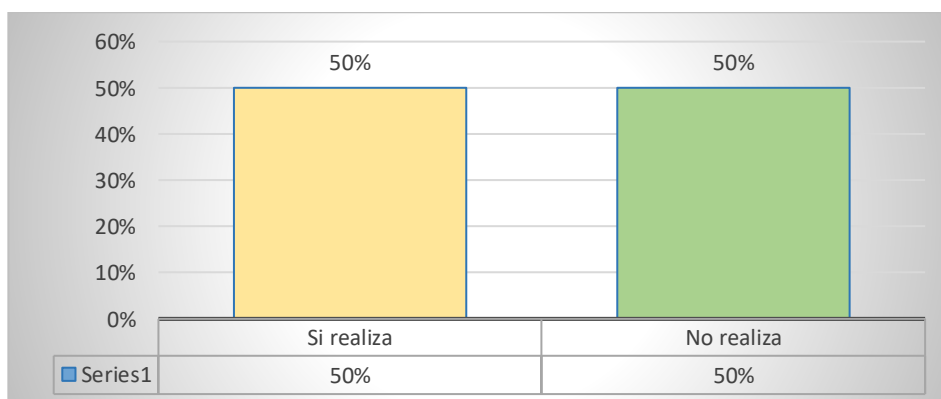
Conforme al resultado obtenido, que es mostrado en la tabla y figura 2, los procedimientos realizados por los colaboradores son ejecutados regularmente, ya que el 50% de las actividades se realizan, según la repuesta del gerente. Los trabajadores no toman en consideración los manuales para las actividades dentro de la empresa, la cual genera una dificultad y deficiencias en las actividades, ya que los trabajadores solo realizan sus actividades por supuestos, sin tener en cuenta los manuales, además no se está verificando el control de inventarios y no se informa al área de contabilidad todos los movimientos del almacén (entradas y salidas), la programación y control de compras sobre las existencias. El 50% de las actividades se cumplen, es decir la empresa cuenta con un manual para efectuar y controlar determinadas actividades, a fin de estas sean desarrolladas de manera eficiente, así también se maneja softwares adecuados para el buen procedimiento de los datos y proporcionar seguridad, esto para el buen control de las mercaderías.

Tabla 3. Control Interno en el Área de Logística – Recursos Humanos

Recursos Humanos	F	%
Si realiza	3	50
No realiza	3	50
Total:	6	100

Fuente: Elaboración propia. F es la frecuencia de las personas que fueron encuestadas. % es el porcentaje del resultado de la encuesta hecha a los trabajadores de la empresa Plásticos Torres S.A.C. sobre el control interno de las capacitaciones realizadas a los trabajadores.

Figura 3. Control Interno en el Área de Logística – Recursos Humanos



Fuente: Elaboración propia. La realización de las capacitaciones en la empresa de plástico Torres S.A.C. se realizó de forma regular entre los trabajadores de la empresa.

Interpretación:

Tal y como se muestran los resultados en la tabla y figura 3, las actividades que realiza la empresa a favor de los colaboradores del área de logística, es ejecutado de manera regular, esto porque el 50% de las actividades son ejecutadas, ya que la empresa no brinda continuamente capacitaciones a los colaboradores de la empresa, esto solo se ejecuta una vez al año, asimismo posterior a la capacitación no se evalúa al personal a fin de identificar lo aprendido. Estas capacitaciones solo se brindan a fin de que los colaboradores tengan conocimientos prácticos y teóricos de los procedimientos a realizar en el área. Por otro lado, el 50% las actividades son cumplidas, ya que todas las capacitaciones realizadas, responden a las necesidades que presenta el personal sobre su trabajo. Los contenidos prácticos de las capacitaciones son para el mejoramiento del personal en sus actividades, buscando asimismo el beneficio para la empresa. Así también el gerente menciona que se aplican incentivos, premios al personal que labora de manera eficiente. La empresa anualmente premia a los empleados que más han destacado en su trabajo, a fin de que ellos sigan desempeñando con ese mismo entusiasmo sus labores esfuerzo. Los incentivos, premios entre otros, es una manera de mantener la motivación entre los empleados y colaboradores, estimular la innovación, la creatividad y el trabajo colaborativo, ser flexible con los horarios y ofrecer un menú de beneficios que cobijen al trabajador y a su familia. Asimismo, señalo que la motivación es clave para cultivar el talento humano en el interior de una compañía, mejoran la calidad de vida y genera sentido de pertenencia, agradecimiento y orgullo por el lugar en donde se trabaja.

Se procede a presentar las deficiencias, así como las causas, en relación a las dimensiones contemplados dentro del marco teórico:

Las deficiencias presentadas ocasionaron pérdidas, que tuvieron como consecuencias la disminución económica de la empresa y por ende el decrecimiento de la utilidad. A continuación, se detalla los efectos económicos que llevaron las deficiencias en general.

Tabla 4. Deficiencias presentadas en el Entorno de control

Deficiencias	Consecuencias
Los empleados no asumen sus funciones y responsabilidades, debido a que no planifican, implementan y controlan adecuadamente el flujo y almacenamiento de las materias primas de manera adecuada, asimismo la información que se maneja en el área no es confiable en su totalidad	La empresa incurrió en una pérdida de S/ 5,826.00 en el mes de mayo y junio, debido a que el encargado no coordinó a tiempo con su proveedor una cierta cantidad de tapers descartables, no haciéndose posible la venta con un cliente, el motivo de ello fue que no verifico el stock de mercadería.
El encargado del área no realiza de manera eficiente sus funciones, teniendo problemas en gestionar, lo que genera ineficiencias en casi la mayoría de los procesos, debido a la falta de información confiable y de procedimientos en el área. Asimismo, las compras en su mayoría no se realizan basadas en la información, si no en sanciones y supuestos, lo que lleva un mal procedimiento de las actividades.	El encargado por no realizar una cotización a otros posibles proveedores, en el mes de enero pago de más s/ 2,280.35.
No existe coordinaciones entre los administrativos y el personal de la empresa, sin contar con una buena información que muestre lo que está sucediendo al interior de la misma y lo que está ocurriendo a su alrededor	En el mes de marzo se entregó de más mercaderías al cliente, perdiendo un monto de S/ 438.70, esto debido a que el área de logística no coordinó la cantidad que se debía entregar, sin lograr una organización y coordinación eficaz.
El personal no se dedica a realizar y desempeñar las funciones	Los empleados olvidan las actividades que deben realizar, posponiéndolos para otro momento. Asimismo, se evidencia la impuntualidad y la tardanza.
A quien se le asigna las responsabilidades no tiene la capacidad para hacer frentes a las actividades, ni tomar decisiones acerteros a los objetivos que persigue la empresa	En el mes de Julio, el encargado del área no verifica el stock de los productos, ya cual imposibilita de realizar un análisis sobre la rotación de productos tanto para comprar las cantidades correctas como para su disposición física en el almacén. Es por ello que la empresa perdió algunas ventas, por no contar con los materiales necesarios en su momento, siendo la perdida un monto de S/665.00
La persona a la cual se le asigna las responsabilidades, en su mayoría, no guía, ni dirige al personal	No implementa las acciones de mejora necesaria.

Fuente: Elaboración propia. Los enunciados representan las deficiencias encontradas a partir de la aplicación de la lista de cotejo en la empresa plástico Torres S.A.C.

Tabla 5. Evidencia 1- Entorno de control

Mes	Descripción	Unid.	Valor de venta S/	Total S/
09/05/2015	tapers descartables	4867	0.30	1,460.10
10/05/2015	tapers descartables	3956	0.30	1,186.80
23/06/2015	tapers descartables	4648	0.30	1,394.40
25/06/2015	tapers descartables	5949	0.30	1,784.70
TOTAL				5,826.00

Fuente: Elaboración propia. Son las pérdidas incurridas en los meses de mayo y junio, sobre la falta de verificación de stock de los tapers descartable en la empresa plástico Torres S.A.C.

Interpretación

De acuerdo en la tabla 5, según lo mencionado por el gerente, Los empleados no asumen como es debido sus funciones y responsabilidades, ya que en cada proceso no planifican, implementan y controlan adecuadamente el flujo y almacenamiento de las materias primas de manera adecuada, asimismo la información que se maneja en el área no es confiable en su totalidad.

Es por ello que en el mes de mayo y junio se incurrió en una pérdida de S/ 5,826.00, debido a que el encargado no coordinó a tiempo con su proveedor una cierta cantidad de tapers descartables, no haciéndose posible la venta con un cliente, el motivo de ello fue que no verifiqué el stock de mercadería.

Tabla 6. Evidencia 2- Entorno de control

Proveedor				
Mes	Descripción	Und	Valor de Venta S/	Total S/
Enero	Bolsas	9867	0.18	1,776.06
	Tapers descartables	10867	0.28	3,042.76
	Cucharitas de plástico	24873	0.22	5,472.00
TOTAL				10,290.88

Fuente: Elaboración propia. Son los montos pagados al proveedor por los productos adquiridos de la empresa Plástico Torres S.A.C.

Tabla 7. Cotización de precios a otros proveedores

Posible Proveedor				
Mes	Descripción	Und	Valor de Venta S/	Total S/
Enero	bolsas	9867	0.15	1,480.05
	tapers descartables	10867	0.25	2,716.75
	cucharitas de plástico	24873	0.20	4,974.60
TOTAL				9,171.40

Fuente: Elaboración propia. Son los precios que fueron cotizados a diferentes proveedores por los mismos productos que adquirieron la empresa Plástico Torres S.A.C.

Tabla 8. Comparación de proveedor actual y el posible proveedor

Proveedor S/	Posible Proveedor S/	Pérdida en S/
10,290.88	9,171.40	1,119.48

Fuente: Elaboración propia. Es la comparación de los costos de los diferentes productos adquiridos por la empresa Plásticos Torres S.A.C. entre los el proveedor actual y el posible proveedor.

Interpretación

De acuerdo al grafico mostrado según lo referido por el Gerente, menciona que El encargado del área no realiza de manera eficiente sus funciones, teniendo problemas en gestionar, la cual genera ineficiencias en casi la mayoría de los procesos, debido a la falta de información confiable y de procedimientos en el área.

Asimismo, la toma de decisiones de las compras en su mayoría no se realiza basadas en la información, si no en sanciones y supuestos, lo que lleva un mal procedimiento de las actividades. Es por ello que el encargado por no realizar una cotización a otros posibles proveedores, en el mes de enero pago de más S/ 1,119.48.

Tabla 9. Evidencia 3- Entorno de control

venta realizada				
Mes	Descripción	Und	Valor de venta S/	Total S/
Marzo	bolsas	2486	0.20	497.20
	tapers descartables	2331	0.30	699.30
	cucharitas de plástico	3375	0.25	843.75
TOTAL				2,040.25

Fuente: Elaboración propia. Son los ingresos por las ventas realizadas a los clientes de los diferentes productos en el mes de marzo de la empresa Plásticos Torres S.A.C.

Tabla 10. Ventas del mes de marzo

Entrega de mercadería por el área de logística				
Mes	Descripción	und	Valor de venta	Total S/
marzo	Bolsas	2948	0.20	589.60
	tarpers descartables	2987	0.30	896.10
	cucharitas de plástico	3973	0.25	993.25
TOTAL				2,478.95

Fuente: Elaboración propia. Es el valor de las ventas realizadas a los clientes de los diferentes productos en el mes de marzo de la empresa Plásticos Torres S.A.C.

Tabla 11. Ventas realizadas y ventas entregadas

Venta real S/	Entrega de mercadería S/	Pérdida S/
1,630.65	2,478.95	438.70

Fuente: Elaboración propia. La diferencia entre el ingreso de las ventas al cliente y el valor de las ventas entregadas al cliente en el mes de marzo.

Interpretación

Como se muestran los resultados, según lo mencionado por el Gerente, no existe coordinaciones entre los administrativos y el personal de la empresa, sin contar con una buena información que muestre lo que está sucediendo al interior de la misma y lo que está ocurriendo a su alrededor. En el mes de marzo se entregó de más mercaderías al cliente, perdiendo un monto de S/ 438.70, esto debido a que el área de logística no coordinó la cantidad que se debía entregar, sin lograr una buena organización y coordinación eficaz.

Tabla 12. Evidencia 4- Entorno de control

Mes	Descripción	Und	Valor de venta S/	Total S/
Julio	vasos descartables	2224	0.15	333.60
	cucharitas de plástico	532	0.25	133.00
	Bolsas	992	0.20	198.40
TOTAL				665.00

Fuente: Elaboración propia. Es la valorización de las pérdidas de las ventas por falta de stock en el almacén de la empresa Plásticos Torres S.A.C. en el mes de Julio.

Interpretación

Según el gerente, indica que la persona a quien se le asigna las responsabilidades no tiene la capacidad para hacer frentes a las actividades, ni tomar decisiones acerteros a los objetivos que persigue la empresa.

En el mes de Julio, el encargado del área no verificó el stock de los productos, ya cual imposibilita de realizar un análisis sobre la rotación de productos tanto para comprar las cantidades correctas como para su disposición física en el almacén.

Es por ello que la empresa perdió algunas ventas, por no contar con los materiales necesarios en su momento, siendo la pérdida un monto de S/ 665.00.

Tabla 13. Evidencias – Procedimientos

	Deficiencias	Consecuencias
Procedimientos	No se toman en consideración los manuales para las actividades dentro de la empresa, la cual genera una dificultad y deficiencias en las actividades, ya que los trabajadores solo realizan sus actividades por supuestos, sin tener en cuenta los manuales, además no se está verificando el control de inventarios y no se informa al área de contabilidad todos los movimientos del almacén (entradas y salidas),	En el mes de diciembre, el área de contabilidad realizo doble cancelación a nuestro proveedor por un monto de S/ 22,672.54, esto debido a que el área de logística no coordino de manera adecuada con el área de contabilidad el pago de la mercadería.
	La empresa no maneja buenos controles de aplicación para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad de la información, mediante la autorización y validación correspondiente	En el mes de setiembre, se registraron en el sistema 5550 und de bolsas a un valor de S/ 1110.00, pero en stock solo existió 4638 und, habiendo una pérdida de S/ 182.40, sin tener conocimiento de la mercadería faltante, de esa manera no se brindó una información confiable

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14. Evidencia 1- Evaluación de riesgos

COMPRAS			
Compras	und	Valor de venta S/	Total S/
vasos descartables	1632	0.1	163.20
cucharitas de plástico	14763	0.22	3,247.86
bolsas	12948	0.18	2,330.64
vasos de tecnopor	17463	0.21	3,667.23
envases de plástico	2265	3.45	7,814.25
tapers descartables	19462	0.28	5,449.36
TOTAL			22,672.54

Fuente: Elaboración propia. Doble cancelación de los diferentes productos al proveedor por parte de la empresa Plásticos S.A.C. en el mes de diciembre.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 14, se puede evidenciar que no se toman en consideración los manuales para las actividades dentro de la empresa, la cual genera una dificultad y deficiencias en las actividades, ya que los trabajadores solo realizan sus actividades por supuestos, sin tener en cuenta los manuales, además no se está verificando el control de inventarios y no se informa al área de contabilidad todos los movimientos del almacén (entradas y salidas). En el mes de diciembre, el área de contabilidad realizo doble cancelación a nuestro proveedor por un monto de S/.22,672.54 esto debido a que el área de logística no coordino de manera adecuada con el área de contabilidad el pago de la mercadería. Ya que este dinero, hubiera sido destinado para otros gastos que la empresa hubiese tenido en su momento.

Tabla 15. Evidencia 2- Evaluación de riesgos

registro sistema				
Mes	Descripción	und	Valor de venta S/	Total S/
Setiembre	bolsas	5550	0.2	1,110.00
TOTAL				1,110.00

Fuente: Elaboración propia. Es el registro en el sistema de bolsas entrante en el mes de setiembre en la empresa Plásticos Torres S.A.C.

Tabla 16. Contabilidad de bolsas ingresadas en setiembre

físico – real				
Mes	Descripción	Und	Valor de venta S/	Total S/
Setiembre	bolsas	4638	0.20	927.60
TOTAL				927.60

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17. Contabilidad en el sistema y contabilidad física en setiembre

Sistema S/	Físico S/	Pérdida S/
1,110.00	927.60	182.40

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Como se muestra en la tabla 15, La empresa no maneja buenos controles de aplicación para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad de la información, mediante la autorización y validación correspondiente. En el mes de setiembre, se registraron en el sistema 5550 und de bolsas a un valor de S/1110.00, pero en stock solo existió 4638 und, habiendo una pérdida de S/182.40, sin tener conocimiento de la mercadería faltante, de esa manera no se brindó una información confiable.

Tabla 18. Evidencias 1- Recursos Humanos

	Deficiencias	Consecuencias
Recursos Humanos	no se brinda continuamente capacitaciones a los colaboradores de la empresa, esto solo se ejecuta 1 vez al año	Deficiencia al realizar las actividades.
	Posterior a la capacitación no se evalúa al personal a fin de identificar lo aprendido	La personal sigue realizando deficiente sus actividades
	No se evalúan los resultados que presenta el personal luego de la capacitación en comparación con sus resultados anteriores, ya que sigue existiendo las mismas deficiencias de antes	En el mes octubre, nuevamente no se tuvo un buen control de los materiales faltando un aproximando de s/ 386.50 de mercaderías.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19. Evidencias 2- Recursos Humanos

Mes	Descripción	Und	Valor de venta S/	Total S/
Octubre	vasos descartables	334	0.15	50.10
	cucharitas de plástico	632	0.25	158.00
	Bolsas	892	0.20	178.40
TOTAL				386.50

Fuente: Elaboración propia. Es la valorización de las pérdidas por los productos faltantes en el almacén de la empresa Plásticos Torres S.A.C. En el mes de octubre

Interpretación:

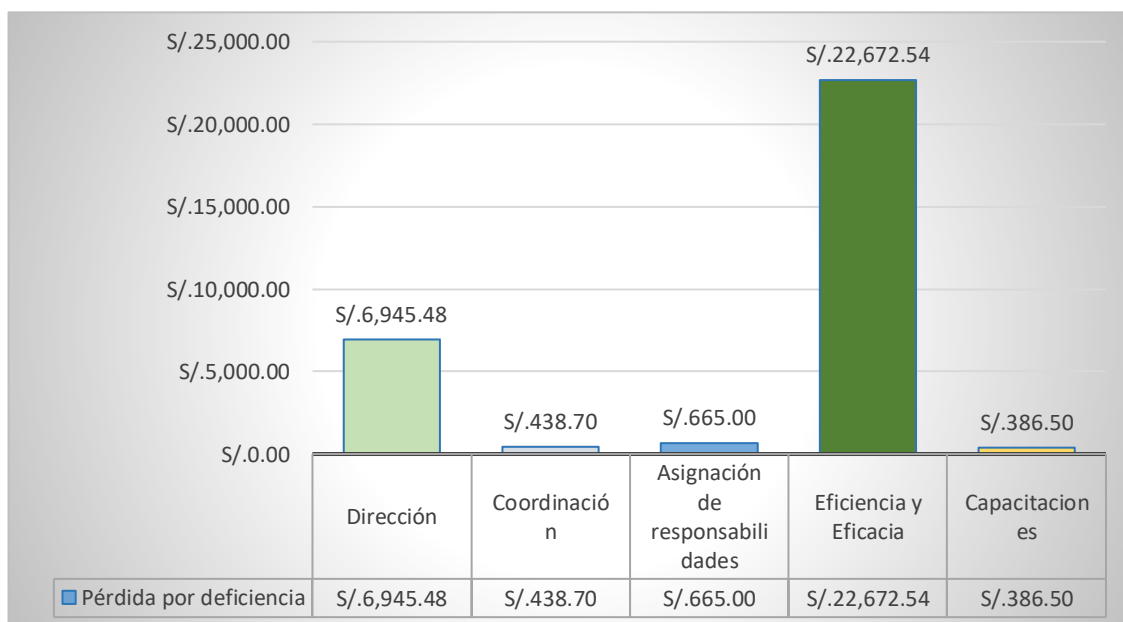
Según menciona el gerente, que no se evalúan los resultados que presenta el personal luego de la capacitación en comparación con sus resultados anteriores, ya que sigue existiendo las mismas deficiencias de antes. En el mes octubre, nuevamente no se tuvo un buen control de los materiales faltando un aproximado de s/ 386.50 de mercaderías.

Tabla 20. Resumen de las pérdidas por deficiente control de costos

Indicador	Pérdida por deficiencia en S/
Dirección	6,945.48
Coordinación	438.70
Asignación de responsabilidades	665.00
Eficiencia y Eficacia	22,672.54
Capacitaciones	386.50
Total de pérdida	31 108.22

Fuente: Elaboración propia. Es referente al reporte de los diferentes indicadores en la pérdida económica por parte de la Empresa Plásticos Torres S.A.C.

Figura 4. Resumen de control deficiente en el área de Logística



Fuente: Elaboración propia. El indicador que más pérdida genera a la empresa Plástico Torres es la eficiencia y eficacia con un monto ascendente de S/ 22,672.54.

Interpretación

La tabla y la figura reportan deficiencias en cada uno de sus indicadores, el mismo que lleva a generar una pérdida significativa lo cual asciende a S/ 31,108.22, debido al mal funcionamiento de las actividades, como la mala coordinación y organización.

4.2.2. Rentabilidad de la empresa Plástico Torres S.A.C. período 2015.

Para el desarrollo del objetivo siguiente se realizó el análisis de los estados financieros comparativos del periodo 2014 y 2015 respectivamente obteniendo los resultados siguientes:

- **Ratio de rentabilidad neta sobre ventas**

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$$

Tabla 21. Rentabilidad Neta

RENTABILIDAD NETA	Periodos	DETERMINAR LA FÓRMULA		Resultado
		Utilidad Neta	Ventas Netas	
	2014	S/. 3,105,259.00	S/. 23,000,464.00	13.50%
	2015	S/. 1,493,790.00	S/. 17,186,908.00	8.69%

Fuente: Elaboración propia. Muestra la rentabilidad neta obtenida durante el período 2014 y 2015

Interpretación

En la Tabla N° 21, se evidencia que la empresa ha presentado disminución en cuanto los niveles de rentabilidad, el motivo es el incremento en los gastos de ventas, lo que generó una disminución considerable respecto al resultado de las utilidades. De esta manera, en el periodo 2014, presento un índice de 13.50%, que posteriormente en el año 2015 disminuyo hasta un 8.69%.

- **Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas**

$$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$$

Tabla 22. Rentabilidad bruta sobre ventas

RENTABILIDAD NETA	Periodos	DETERMINAR LA FÓRMULA		Resultado
		Utilidad Bruta	Ventas Netas	
	2014	S/. 8,732,006.00	S/. 23,000,464.00	37.96%
	2015	S/. 5,756,876.00	S/. 17,186,908.00	33.50%

Fuente: Anexo N°08. Elaboración propia

Interpretación

En la Tabla N° 22, se puede reflejar que la empresa ha presentado una disminución considerable en cuanto los niveles de rentabilidad, lo que generó un bajo resultado respecto a las utilidades. De esta manera, esto indica que el margen o beneficio que la empresa tiene respecto a sus ventas es de 33.50% con un resultado muy bajo en consideración al periodo 2014 que fue de 37.96%.

- **Ratio de rentabilidad del Patrimonio**

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

Tabla23. Rentabilidad del Patrimonio

RENTABILIDAD NETA	Periodos	DETERMINAR LA FÓRMULA		Resultado
		Utilidad Neta	Patrimonio	
	2014	S/ 3,105,259.00	S/ 9,493,683.00	32.71%
	2015	S/ 1,493,790.00	S/ 6,788,424.00	22%

Fuente: Anexo N°08 y 09. Elaboración propia

Interpretación

En la Tabla N°23, puede reflejar que la empresa ha bajado considerablemente en el 2015 con respecto a la capacidad que tiene para generar utilidades netas con la inversión de los accionistas y lo que ha generado la propia empresa a 22% en consideración al año 2014 que fue de 32.71%.

Lo que demuestra un indicador de rentabilidad menor por lo que los directivos y propietarios deben maximizar el interés de incrementar el patrimonio de la empresa para generar mayor utilidad y rentabilidad a la empresa.

- **Ratio de rentabilidad de la Inversión**

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos}} \times 100$$

Tabla 24. Rentabilidad de la Inversión

RENTABILIDAD NETA	Periodos	DETERMINAR LA FÓRMULA		Resultado
		Utilidad Neta	Activo	
	2014	S/. 3,105,259.00	S/. 11,762,272.00	26.40%
2015	S/. 1,493,790.00	S/. 8,909,453.00	16.77%	

Fuente: Anexo N°08 y 09. Elaboración propia

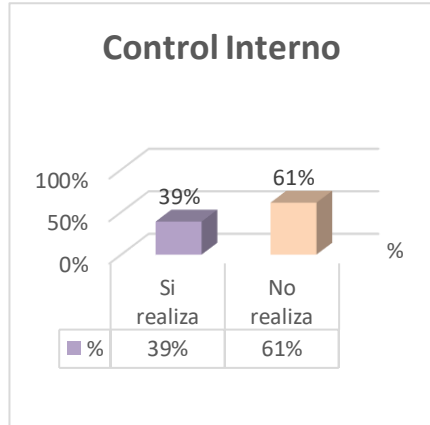
Interpretación

Mediante la aplicación del indicador de rentabilidad sobre el activo total se puede establecer el grado de rentabilidad de la empresa con respecto a los activos que posee para generar las utilidades, ya reducido de manera considerable en el año 2015 de un porcentaje de 16.77% en diferencia del año 2014 que fue de 26.40%, lo que se evidencia que la empresa no está marchando bien globalmente.

4.2.3. Incidencia del sistema de control interno del área de logística en la rentabilidad de la empresa Plásticos Torres S.A.C. período, 2015.

Tabla 25. Incidencia del control interno en la rentabilidad

Variable I: Control interno	Variable II: Rentabilidad		Incidencia												
	Real	Esperado													
	Rentabilidad 2015	Rentabilidad 2015													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>control interno</th> <th>F</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si realiza</td> <td>7</td> <td>39%</td> </tr> <tr> <td>No realiza</td> <td>11</td> <td>61%</td> </tr> <tr> <td>Total:</td> <td>18</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	control interno	F	%	Si realiza	7	39%	No realiza	11	61%	Total:	18	100%	<p><i>Ratio de rentabilidad neta sobre ventas</i> $\frac{Utilidad\ Neta}{Ventas\ Netas} \times 100 = 8.69\%$</p> <p><i>Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas</i> $\frac{Utilidad\ bruta}{Ventas\ Netas} \times 100 = 33.50\%$</p> <p><i>Ratio de rentabilidad del Patrimonio</i> $\frac{Utilidad\ neta}{Patrimonio} \times 100 = 22\%$</p> <p><i>Ratio de rentabilidad de la Inversión</i> $\frac{Utilidad\ neta}{Activos} \times 100 = 16.77\%$</p>	<p><i>Ratio de rentabilidad neta sobre ventas</i> $\frac{Utilidad\ Neta}{Ventas\ Netas} \times 100 = 8.86\%$</p> <p><i>Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas</i> $\frac{Utilidad\ bruta}{Ventas\ Netas} \times 100 = 33.63\%$</p> <p><i>Ratio de rentabilidad del Patrimonio</i> $\frac{Utilidad\ neta}{Patrimonio} \times 100 = 22.48\%$</p> <p><i>Ratio de rentabilidad de la Inversión</i> $\frac{Utilidad\ neta}{Activos} \times 100 = 17.13\%$</p>	<p>De esta manera se evidencia que la variable I incide de manera directa sobre la variable II debido a que la empresa muestra deficiencias que afectan económicamente al estado de la empresa puesto a que se han incurrido gastos que pudieron haber sido evitados, de tal modo que se pudo haber obtenido y reflejar más utilidad al término del periodo estudiado, pues las deficiencias observadas son claves para obtener mejores resultados según planificado por la empresa, en este caso al no presentarlas caen es gastos que ocasionan disminución relativas ante el giro del negocio.</p>
control interno	F	%													
Si realiza	7	39%													
No realiza	11	61%													
Total:	18	100%													



Fuente: Elaboración propia.

El análisis de la tabla N° 25 indica que el control interno si incide de manera directa sobre la rentabilidad de la empresa, demostrándose que las malas acciones realizadas por el personal encargado a ejecutar el proceso de control, afectaron directamente en los resultados económicos, tal como se observa en los estados financieros donde el volumen de ventas se redujo, trayendo consigo la disminución de las utilidades, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (Hi) y se rechaza la hipótesis alterna (Ho).

4.3. Discusión de resultados

Para toda empresa, es importante mantener un control eficiente de todas las actividades, donde permita que todas estas sean desarrolladas de manera adecuada, para poder cumplir con los objetivos de la empresa. Según lo mencionado por **Barquero (2013)** señala que control interno es una responsabilidad del gestor de la entidad, la revisión de los sistemas de control interno implantados se debe llevar a cabo con la frecuencia deseada. Asimismo, indica que el control interno ha existido siempre, desde que se crearon las primeras organizaciones existe la necesidad de establecer controles sobre las personas que en ellas participan y sobre sus operaciones. Asimismo, el control interno comprende el plan de organizaciones y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente y se cumplan según las directrices marcadas por la dirección. De acuerdo a los resultados encontrados, el personal no desarrolla sus actividades de manera eficiente, asimismo los empleados no asumen como es debido sus funciones y responsabilidades, ya que en cada proceso no planifican, implementan ni controlan adecuadamente el flujo y almacenamiento de las materias primas de manera adecuada, asimismo la información que se maneja en el área no es confiable en su totalidad. Por otro lado, la persona encargada del área de logística no asume la responsabilidad de manera eficiente, sin realizar la coordinación y organización del área. Los procedimientos de las actividades no se cumplen en su mayoría no se toman en consideración los manuales para las actividades dentro de la empresa, la cual genera una dificultad y deficiencias en las actividades, ya que los trabajadores solo realizan sus actividades por supuestos, sin tener en cuenta los manuales, además no se está verificando el control de inventarios y no se informa al área de contabilidad todos los movimientos del almacén (entradas y salidas), la programación y control de compras sobre las existencias. Una deficiencia que más se pudo evidenciar es que no se están llevando registros del día de todas las entradas y salidas de las mercaderías. Asimismo, cada material o producto no se está ubicando según su clasificación e identificación en pasillos, estantes, espacios marcados para facilitar su ubicación. Por último, la empresa no maneja buenos controles de aplicación para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad de la información, mediante la autorización y validación correspondiente. El sistema retributivo que utiliza la empresa es la adecuada para los empleados, asimismo el gerente menciona que hasta el momento los empleados no han mostrado ninguna queja con respecto a los beneficios

dados, debido a que la empresa ha tratado de cumplir con ellos totalmente, a fin de crear un ambiente laboral apropiado. Es por todo aquellos que la presente investigación guarda relación con la investigación realizada por **Zavaleta (2013)** en su tesis ***"Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013"*** donde en la empresa objeto de estudio, se encontraron deficiencias en los procesos dentro de los almacenes, por lo que se definieron y documentaron, teniendo claro la secuencia de actividades a realizar por cada uno y permitiendo un mejor control de los inventarios. Por último, en los almacenes de Obras se encontró desorganización; ya que los materiales no tenían un sitio específico de almacenamiento, lo que generaba desorden y congestión en dicha área. Esto nos condujo a proponer una buena distribución física de los almacenes y llevar en práctica la Filosofía de las "5S" que permitió tener más orden y cuidado en la manipulación de los materiales sin que eso lleve a pérdidas por deterioro.

Por otro lado, la rentabilidad según **Maguiño (2013)**, menciona que el fin último de la empresa es obtener utilidades sobre el capital invertido, ya que muestra la estabilidad que tiene dentro del mercado, y hacer frente sus responsabilidades. La empresa Plásticos Torres S.A.C., en el año 2015 ha disminuido el índice de rentabilidad, esto debido por el mal funcionamiento de las actividades, la cual guarda relación con la investigación de **Domínguez & Sánchez (2013)**, menciona en su trabajo de investigación ***"Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – Planta Trujillo 2013"***, llegando a la conclusión que la rentabilidad de la empresa, se ha visto afectada por todo el mal funcionamiento de las actividades, evidenciando que muchas veces la empresa no hace frente a sus obligaciones.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- De acuerdo a nuestro objetivo general, el control interno si incide de manera directa sobre la rentabilidad de la empresa, demostrándose que las malas acciones realizadas por el personal encargado a ejecutar el proceso de control, afectaron directamente en los resultados económicos, tal como se observa en los estados financieros donde el volumen de ventas se redujo, trayendo consigo la disminución de las utilidades, por lo tanto se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1).
- En cuanto al control interno existen deficiencias en la empresa siendo esto más observable al momento últimamente no se toman en consideración los manuales para las actividades dentro de la empresa, la cual genera una dificultad y deficiencias en las actividades, ya que los trabajadores solo realizan sus actividades por supuestos, sin tener en cuenta los manuales, además no se está verificando el control de inventarios y no se informa al área de contabilidad todos los movimientos del almacén (entradas y salidas), la programación Los índices de rentabilidad obtenidos se han venido reduciendo a lo largo de los periodos objeto de estudio a causa del mal procedimiento de las actividades de control y la falta de análisis que impidieron con el mejoramiento y el incremento de la rentabilidad.
- Se puede concluir que un inadecuado proceso de control en la empresa afecta directamente con el incremento de la rentabilidad, es decir una mala evaluación del entorno de control y control de compras sobre las existencias, las cuales no contribuye con el crecimiento de la empresa y cumpliendo con los objetivos y metas, que hace que el resultado de las utilidades reduzcan procedimientos y recursos humanos afecta a los índices de la utilidad de la empresa.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda definir los objetivos y las metas, tanto generales como específicos, además de la formulación de los planes operativos que estén acorde con la realidad de la empresa. Asimismo, establecer políticas y procedimientos utilizados como guías de acción para la ejecución de los procesos y hacer seguimiento de que se lleven a cabo.
- Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad para tener más orden y evitar inconvenientes en cuanto al desempeño de los trabajadores, al mismo tiempo que estas medidas deben establecerse teniendo en cuenta normas para la protección y utilización racional de recursos, logrando de esta manera la eficiencia y eficacia por parte del personal.
- Mejorar la dirección y administración de personal adecuados a un sistema de valuación, así como el establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización dirigidos al personal de la organización y a las necesidades que enfrenta la empresa.
- Contar con un adecuado análisis de rentabilidad completo de la empresa, que permitirá que el control interno, tengan un menor riesgo de error. También permite tener una visión y entendimiento más amplio para redirigir los recursos y activos a las zonas o áreas de mayor rentabilidad. Además, se podrá analizar y ver cómo se pueden mejorar las áreas o actividades que no son rentables o las que tienen la rentabilidad más baja de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Antecedentes

Alegría (2013) “*Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca -2012*” (Tesis de titulación). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/198/1/TL_Zarpan_Alegría_DianaJaneth.pdf

Bayona F. (2013), “*Análisis De Los Factores Que Influyen En La Rentabilidad De Las Cajas .Municipales De Ahorro Y Crédito En El Perú*”. (Tesis de titulación). Universidad de Piura. Perú. Recuperado de: http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1795/ECO_045.pdf?sequence=1

Días Tipán M. (2011) “*Producción, comercialización y Rentabilidad de la naranja (Citrus Aurantium) y su relación con la economía del cantón la maná y su zona de influencia, año 2011*” (Tesis de titulación). Universidad Técnica De Cotopaxi. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1567/1/T-UTC-2125.pdf>

Domínguez P. & Sánchez M.(2013). *Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – Planta Trujillo 2013*. (Tesis de titulación). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Perú. Recuperado el 30 de setiembre del 2015 de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/205/1/DOMNGUEZ_RENZO_ROTACION%20DE%20PERSONAL_PRODUCTIVIDAD.pdf

Macas Y. (2010). “*Análisis De Rentabilidad Económica Y Financiera Y Propuesta De Mejoramiento En La Empresa Comercializadora Y Exportadora De Bioacuáticos “Coexbi S.A” Del Canton Huaquillas En Los Periodos Contables 2008 - 2009*”. (Tesis de titulación). Universidad Nacional de Loja. Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1388/1/tesis%20ing.%20en%20contabilidad.pdf>

- Mendoza (2015) *“El análisis financiero como herramienta básica en la toma de decisiones gerenciales. Caso: empresa HDP”. Representaciones”* (Tesis de Titulación). Universidad de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7897/1/TESIS%20TANIA%20MEN DOZA.pdf>
- Segovia (2011) *“Diseño e implementación de un sistema de control interno para la COMPAÑÍA DATUGOURMET CIA. LTDA”* (Tesis de Titulación). Universidad Central del Ecuador. Quito Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu .ec/bitstream/25000/991/1/T-UCE-0003-124.pdf>
- Serrano S. (2011) *“Análisis Financiero para la toma de decisiones en pequeñas empresas. Caso de Estudio: Comercializadora de Artículos Médicos”*. (Tesis de Titulación). Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de: <http://www.repositorio digital.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/12162/An%C3%A1lisis%20Financier o%20para%20la%20toma%20de%20decisiones.pdf?sequence=1>
- Rojas (2009) *“Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos”* (Tesis de Titulación). Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf
- Zavaleta (2013) *“Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013”*(Tesis de titulación). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream /upaorep/140/1/HEMERYTH_FLAVIA_IMPLEMENTACION_SISTEMA_CONTR OL.pdf

Libros:

Aguilera, L. (2012). *Procesos de gestión de unidades de información y distribución turísticas*. HOTI0108. Antequera. Málaga: Editorial IC.

Barquero M. (2013) “*Manual Práctico de Control Interno: Teoría y aplicación práctica*”. (1ª ed). Profit Editorial. Barcelona. Madrid.

Corona E, Bejarano V, & Gonzales J.(2014) “*Análisis de Estados Financieros individuales y consolidados*”. (1ª edic.) Editorial UNED. Amazon. Com. Madrid. España.

De Jaime (2013) “*La gestión del control de la empresa*” (1 ed.) ESIC Editorial. Madrid. España.

Maguiño M. (2013) “*Análisis e interpretación de los Estados Financieros*”. ISP-SAC Consultores (1ª ed) EDITORIAL EDIGRABER S.A.C.

Muñiz L. (2013) “*Cómo implantar y evaluar un sistema de control de gestión*”. Profit Editorial. Madrid. España.

Pérez J. (2015) “*La gestión financiera de la empresa*” (1ª edic) ESIC Editorial, Madrid. España.

La contraloría General de la Republica (2014). “Marco Conceptual del Control Interno”. Recuperado de: http://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf

Auditoria Superior de la Federación (ASF) (2014). Marco Integrado de Control Interno. Recuperado de: http://web.aseh.gob.mx/archivos/inicio/publicaciones/marco_integrado_control_interno.pdf

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2013). “La relación cooperativa: Un marco de referencia”. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=LZRSgAAQBAJ&pg=PA106&dq=contr>

ol+interno+de+una+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjysZq0nd_OAhVKS
CYKHUaFCmIQ6AEIZDAJ#v=onepage&q=control%20interno%20de%20una%
20empresa&f=false

Restrepo, N. (2011). "El precio: clave de la rentabilidad". (2° edic.). Editorial Planeta Colombiana S.A. Bogotá. Colombia. Recuperado de: [#v=onepage&q=rentabilidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=t5qorZJDr4kC&printsec=frontcover&dq=rentabilidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiT4eHtN_OAhWB5yYKHeGnCqIQ6AEIHDA)

Label, W., De León, J. y Ramos, R. (2012). Contabilidad para no contadores. (1° edic.). Ecoe Ediciones. Bogotá. Colombia. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=_wKcBQAAQBAJ&pg=PA123&dq=rentabilidad+de+una+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjl0Z7stN_OAhXM7yYKHZCaAF0Q6AEIRzAH#v=onepage&q=rentabilidad%20de%20una%20empresa&f=false

ANEXOS

Anexo N° 01. Operacionalización de las variables

Variable	Conceptos	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Control Interno	Son métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de la información financiera correcta y segura.	Para la evaluación del control interno aplicara una lista de cotejo al gerente de la Empresa Plásticos Torres S.A.C., periodo 2015	Entorno de control	Dirección	Nominal
				Coordinación	
				División de labores	
				Asignación de responsabilidades	
			Procedimientos	Actividades de control	
				Información y comunicación	
			Recursos humanos	Capacitaciones	
				Eficiencia y eficacia,	
Beneficios o retribuciones					
Rentabilidad	Es un concepto que se aplica a toda actividad económica en la que se utilizan recursos materiales, humanos y financieros con el fin de obtener resultados. Asimismo, es la comparación entre la renta generada y los recursos utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o evaluar la eficiencia de las acciones realizadas Corona, Bejarano, & Gonzales (2014)	Se utilizará el acuerdo documentario de los informes contables realizados en la presentación del estado financiero	Ratios de rentabilidad neta sobre ventas	$(\text{Utilidad NETA}/\text{ventas}) \times 100$	Razón
			Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas	$(\text{Utilidad bruta}/\text{ventas netas}) \times 100$	
			Ratio de rentabilidad de patrimonio	$(\text{Utilidad neta}/\text{patrimonio}) \times 100$	
			Ratio de rentabilidad de la inversión	$(\text{Utilidad neta}/\text{activos}) \times 100$	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N° 02. Matriz de consistencia

Autor/título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas de recolección	
Evaluación y propuesta de un sistema de control interno en el área de logística para mejorar la rentabilidad de la Empresa Plásticos Torres S.A.C., Período, 2015	¿Cuál es la incidencia del sistema de control interno del área de logística en la rentabilidad de la empresa Plásticos Torres S.A.C., período 2015?	General	Hi: El sistema de control interno del área de logística incide directamente en la rentabilidad de la empresa Plásticos Torres S.A.C., período 2015.	Control Interno	Organización	Dirección	Observación directa	
		Específicos				Determinar la incidencia del sistema de control interno del área de logística en la rentabilidad de la empresa Plásticos Torres SAC período, 2015.		Coordinación
						- Evaluar la situación del control interno en el área de logística de la empresa Plásticos Torres S.A.C. periodo, 2015. - Evaluar la rentabilidad de la empresa de la empresa Plásticos Torres S.A.C. - Determinar la incidencia del sistema de control interno del área de logística en la rentabilidad de la empresa Plásticos Torres S.A.C. período, 2015. - Proponer un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa Plásticos Torres S.A.C. período, 2015.		División de labores
			Asignación de responsabilidades					
			Actividades de control					
			Información y comunicación					
			Procedimientos		Capacitaciones			
					Recursos humanos	Eficiencia y eficacia, Beneficios o retribuciones		
		Rentabilidad	Ratios de rentabilidad neta sobre ventas		(Utilidad NETA/ventas)x 100	Análisis documental		
			Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas		(Utilidad bruta/ventas netas)x 100			
Ratio de rentabilidad de patrimonio	(Utilidad neta/patrimonio)x 100							
Ratio de rentabilidad de la inversión	(Utilidad neta/activos)x 100							
Diseño	Población		Muestra					
No Experimental	La Empresa Plásticos Torres S.A.C., de la ciudad de Tarapoto.		La muestra se encuentra constituida por el acervo documental relacionado con los estados financieros de los periodos 2013, 2014 y 2015, así como el capital humano que posee la empresa dentro del área de logística.					

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N° 03. Instrumento de la variable de Control Interno

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Evaluación y propuesta de un sistema de control interno en el área de logística para mejorar la rentabilidad de la Empresa Plásticos Torres S.A.C., Período 2015

N°	Dirección	SI	NO
1	Las personas dentro de la empresa asumen como es debido sus funciones y responsabilidades.		
2	El personal realiza de manera adecuada las decisiones dentro del trabajo.		
N°	Coordinación	SI	NO
3	Existe coordinación entre los administrativos y el personal de la empresa.		
4	Los trabajos realizados entre el personal del mismo nivel, son distribuidos de manera homogénea.		
N°	División de Labores	SI	NO
5	Cada personal se dedica a realizar y desempeñar las funciones que se les son encomendadas.		
6	Aun cuando las áreas laboran de manera conjunta, ninguna interviene en la forma de trabajo de otra área.		
N°	Asignación de responsabilidades	SI	NO
7	Se asignan responsabilidades obedeciendo a la capacidad que presenta la persona frente a una labor.		
8	La persona a la cual se le asigna las responsabilidades, se desempeña de manera correcta.		
N°	Actividades de Control	SI	NO
9	La aplicación de manuales para las actividades es necesaria dentro de la empresa.		
10	La organización cuenta con un manual para efectuar y controlar determinadas actividades.		
N°	Información y comunicaciones	SI	NO
11	La empresa maneja software adecuados para el procedimientos de los datos y proporciona seguridad		
12	La empresa maneja controles de aplicación para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente		
N°	Capacitaciones	SI	NO
13	Continuamente se capacita al personal de la empresa.		
14	Las evaluaciones responden a las necesidades que presenta el personal sobre su trabajo.		
N°	Eficiencia y Eficacia	SI	NO
15	Posterior a la capacitación se evalúa al personal a fin de identificar qué fue lo que aprendió.		
16	Se evalúan los resultados que presenta el personal luego de la capacitación en comparación con sus resultados anteriores.		
N°	Retribución	SI	NO
17	El sistema retributivo dentro de la empresa es la adecuada.		
18	Se aplican incentivos, premios, entre otros al personal que labora de manera eficiente en la empresa.		

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 04. Instrumento de la variable de Rentabilidad

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Evaluación y propuesta de un sistema de control interno en el área de logística para mejorar la rentabilidad de la Empresa Plásticos Torres S.A.C., Período 2015

Para evaluar la rentabilidad de la empresa Plásticos Torres S.A.C., período 2015, se tendrá en cuenta las siguientes ratios que permitirán obtener información acerca el rendimiento económico en el período 2015.

RATIO	Rentabilidad obtenida	Resultado	Rentabilidad esperada	Resultado
Ratio de rentabilidad neta sobre ventas $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$				
Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas $\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$				
Ratio de rentabilidad del Patrimonio $\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$				
Ratio de rentabilidad de la Inversión $\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos}} \times 100$				

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 05. Resultado del Instrumento de la variable de Control Interno

N°	Dirección	SI	NO
1	Las personas dentro de la empresa asumen como es debido sus funciones y responsabilidades.		x
2	El personal realiza de manera adecuada las decisiones dentro del trabajo.		x
N°	Coordinación	SI	NO
3	Existe coordinación entre los administrativos y el personal de la empresa.		x
4	Los trabajos realizados entre el personal del mismo nivel, son distribuidos de manera homogénea.	x	
N°	División de Labores	SI	NO
5	Cada personal se dedica a realizar y desempeñar las funciones que se les son encomendadas.		x
6	Cada área realiza sus labores de manera independiente, sin intervención	x	
N°	Asignación de responsabilidades	SI	NO
7	Se asignan responsabilidades obedeciendo a la capacidad que presenta la persona frente a una labor.		x
8	La persona a la cual se le asigna las responsabilidades, guía y dirige al personal con el fin de implementar las acciones de mejora necesarias.		x
N°	Actividades de Control	SI	NO
9	Se toman en consideración manuales para las actividades dentro de la empresa		x
10	La organización cuenta con un manual para efectuar y controlar determinadas actividades.	x	
N°	Información y comunicaciones	SI	NO
11	La empresa maneja software adecuados para los procedimientos de los datos y proporciona seguridad	x	
12	La empresa maneja controles de aplicación para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente		x
N°	Capacitaciones	SI	NO
13	Continuamente se capacita al personal de la empresa.		x
14	Las evaluaciones responden a las necesidades que presenta el personal sobre su trabajo.	x	
N°	Eficiencia y Eficacia	SI	NO
15	Posterior a la capacitación se evalúa al personal a fin de identificar qué fue lo que aprendió.		x
16	Se evalúan los resultados que presenta el personal luego de la capacitación en comparación con sus resultados anteriores.		x
N°	Retribución	SI	NO
17	El sistema retributivo dentro de la empresa es la adecuada.	X	
18	Se aplican incentivos, premios, entre otros al personal que labora de manera eficiente en la empresa.	x	

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 06. Resultado del Instrumento de la Variable de Rentabilidad

Ratio	Rentabilidad 2015			
	Rentabilidad obtenida	Resultado	Rentabilidad esperada	Resultado
Ratio de rentabilidad neta sobre ventas $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$	(1,493,790.00/17,186,908) x 100=	8.69%	(1,526,241.49/17,215,845.24) x 100=	8.86%
Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas $\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$	(5,756,876/17,186,908) x 100=	33.50%	(5,789,327.49/17,215,845.24) x 100=	33.63%
Ratio de rentabilidad del Patrimonio $\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$	(1,493,790.00/6,788,424.00) x 100=	22%	(1,526,241.49/6,788,424.00) x 100=	22.48%
Ratio de rentabilidad de la Inversión $\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos}} \times 100$	(1,493,790.00/8,909,453.00) x 100=	16.77%	(1,526,241.49/8,909,435.00) x 100=	17.13%

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 07. Estado de Situación Financiera de los períodos 2014 y 2015

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA EMPRESA PLÁSTICOS TORRES S.A.C. al 31 de diciembre de 2014 y 2015 (Expresado en Soles)		
	2014	2015
	S/	S/
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
Efectivo y equivalentes de efectivo	1,581,561.00	722,018.00
Cuentas por Cobrar Comerciales	536,717.00	364,296.00
Otras Cuentas por Cobrar	1,052,770.00	840,594.00
Existencias	2,547,746.00	1,401,894.00
Gastos Contratados por Anticipado	9,225.00	8,225.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	5,728,019.00	3,337,027.00
ACTIVO NO CORRIENTE		
Inm Maq y Equipo (Neto)	6,020,114.00	5,568,378.00
Activos Intangibles (Neto)	14,139.00	4,030.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	6,034,253.00	5,572,408.00
TOTAL DEL ACTIVO	<u>11,762,272.00</u>	<u>8,909,435.00</u>
<u>PASIVO Y PATRIMONIO</u>		
<u>PASIVO CORRIENTE</u>		
Cuentas por Pagar Comerciales	519,375.00	99,585.00
Otras Cuentas por Pagar	1,393,559.00	2,005,360.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	1,912,934.00	2,104,945.00
PASIVO NO CORRIENTE		
Otras Cuentas por Pagar	355,655.00	16,066.00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	355,655.00	16,066.00
TOTAL PASIVO	<u>2,268,589.00</u>	<u>2,121,011.00</u>
PATRIMONIO		
Capital	4,450,000.00	4,450,000.00
Resultados Acumulados	1,938,424.00	844,634.00
Resultados del Ejercicio	3,105,259.00	1,493,790.00
TOTAL PATRIMONIO	<u>9,493,683.00</u>	<u>6,788,424.00</u>
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u>11,762,272.00</u>	<u>8,909,435.00</u>

Fuente: Estado de Situación Financiera periodo 2014 y 2015, brindado por la empresa Plásticos torres S.A.C.

Anexo N° 08. Estado de Resultados Integrales de los períodos 2014 y 2015

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES EMPRESA PLÁSTICOS TORRES S.A.C. al 31 de diciembre de 2014 y 2015 (Expresado en Soles)		
	2014 S/	2015 S/
Ingresos Operacionales		
Ventas Netas (ingresos operacionales)	23,000,464.00	17,186,908.00
Total Ingresos Brutos	23,000,464.00	17,186,908.00
Costo de Ventas (Operacionales)	14,268,458.00	11,430,032.00
Total Costos Operacionales	14,268,458.00	11,430,032.00
Utilidad Bruta	8,732,006.00	5,756,876.00
Gastos de Ventas	(3,100,329.00)	(2,559,657.00)
Gastos de Administración	(762,396.00)	(617,547.00)
Otros Ingresos	2,522.00	14,037.00
Otros Gastos	(153,142.00)	(46,424.00)
Utilidad Operativa	4,718,661.00	2,547,285.00
Ingresos Financieros	5,975.00	4,836.00
Gastos Financieros	(222,919.00)	(418,135.00)
Resultado antes de Partic. e Impto. a la Renta	4,501,717.00	2,133,986.00
Impuesto a la Renta	(1,396,458.00)	(640,196.00)
Utilidad Neta del Ejercicio	<u>3,105,259.00</u>	<u>1,493,790.00</u>

Fuente: Estado de Resultados Integrales periodo 2014 y 2015, brindado por la empresa Plásticos torres S.A.C.

Anexo N° 09. Propuesta de un Sistema de Control Interno – Entorno de Control

Acciones a Realizar	Resultado
✓ Reorganizar el proceso logístico dentro de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificar, implementar y controlar adecuadamente el flujo y almacenamiento de las materias primas para que así no se vuelva a cometer el mismo error por el personal encargado en el área logística. ➤ Contribuir a tener un entorno de control adecuado que brinde la seguridad de contar con un apropiado funcionamiento de los procedimientos de la entidad. ➤ Mejorar la utilización de los recursos, así como que el personal cumpla con sus funciones de manera eficiente.
✓ Supervisar cuidadosamente de los movimientos de los productos entrantes o salientes de la empresa.	
✓ Cotejar que los productos se encuentren conforme con los documentos o guías remitentes.	
✓ Supervisar que el área de compras realice las cotizaciones de la mercadería que compra.	
✓ Verificar que las cantidades que se compra estén de acuerdo a la rotación de la mercadería.	
✓ Detectar de un fallo en torno a la distribución de los productos por parte del personal.	
✓ Debe poner en conocimiento a los dueños o responsable del área de recursos humanos las fallas encontradas para que tomo cartas sobre el asunto.	
✓ Comunicar de algún inconveniente al encargado de logística.	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N° 10. Propuesta de un Sistema de Control Interno – Procedimientos

Acciones a Realizar	Resultado
✓ Coordinar sobre los procedimientos que se deben tomar en los diferentes momentos del proceso logístico en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evitar pérdidas económicas dentro de la empresa, de la misma manera todo ese procedimiento logístico también debe ser registrado dentro de un sistema, software o programa con una información verdadera, lo que permitirá llevar una mejor contabilidad de los estados financieros de la empresa. ➤ Esta implementación de un sistema también ayudará a tener información real y confiable en el momento que necesitemos consultarla.
✓ Se debe de comenzar en la recepción de los productos por parte de los proveedores.	
✓ Se debe realizar la contabilidad de todos los productos ingresados según la guía de remisión del proveedor, después toda esa información debe ser alimentado en un sistema software o programa como por ejemplo el Kardex, que además de llevar un control verdadero de los productos, el personal reporta el stock disponible de cada uno de los productos en el almacén.	
✓ En el proceso de ventas de los productos, el personal debe comprobar que los productos que son entregados al cliente deben ser acorde a la cantidad solicitada.	
✓ Coordinar con las otras áreas sobre los procedimientos que se deben tomar en los diferentes momentos del proceso logístico en la empresa.	

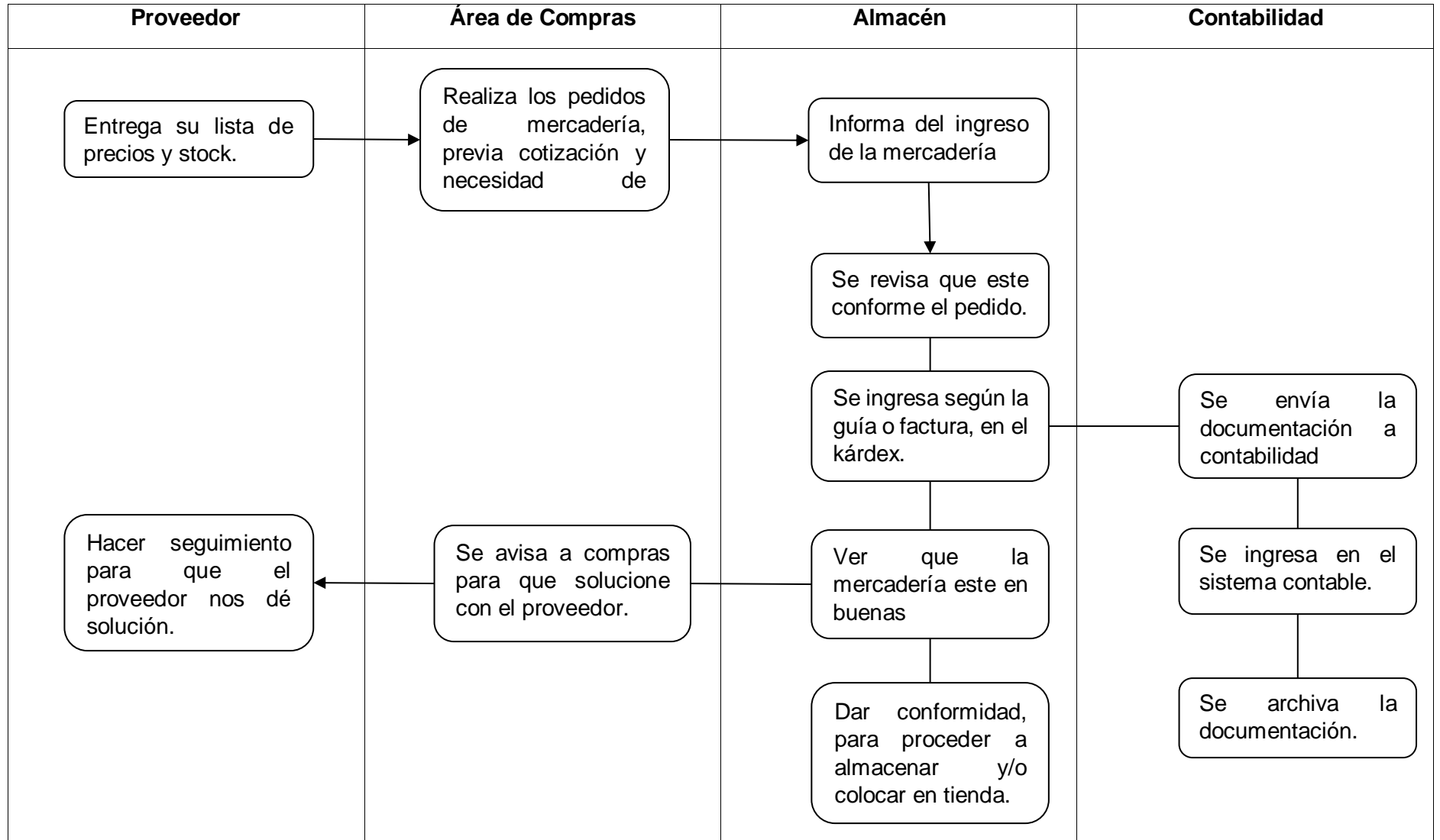
Fuente: Elaboración propia.

Anexo N° 11. Propuesta de un Sistema de Control Interno – Recursos Humanos

Acciones a Realizar	Resultado
✓ Realizar el pago de las remuneraciones de los trabajadores puntualmente.	
✓ Plantear un sistema de incentivos y reconocimientos a los trabajadores que realicen de manera correcta las actividades recomendadas dentro de la empresa.	
✓ Proponer de manera continua con conocimientos innovadores para seguir mejorando en la propuesta en marcha de las actividades de la empresa.	➤ Tener empleados satisfechos, eficientes y que se encuentren capacitados, pues esto contribuye a tener un elevado rendimiento por parte del personal.
✓ Proporcionar herramientas de conocimiento al trabajador mediante constantes capacitaciones y que estas estén a la vanguardia de los conocimientos de control logístico.	➤ Permitirá que los trabajadores se encuentren actualizados y desarrollen conocimientos, dando como resultado que el personal que se sienta identificado y comprometido con la empresa.
✓ Brindar capacitaciones periódicamente, posiblemente 2 veces al mes para que se actualicen y desarrollen conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de sus funciones laborales de cada trabajador.	➤ Se logrará, que el personal se comprometa más con su trabajo, aparte de generar un ambiente grato.
✓ Evaluar que los trabajadores de la empresa desempeñen sus funciones, incluyendo los conocimientos, habilidades y actitudes que se les brindó en las capacitaciones.	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N° 12. Proceso de Recepción, Control y Registro de Mercaderías



Fuente: Elaboración propia.