



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN Y SU
INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD BRUTA DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO DE PLÁSTICOS: CASO EMPRESA PLÁSTICOS
TORRES SAC. TARAPOTO, 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

MENDOZA CARRANZA, OSLER

ORCID: 0000-0003-3344-3687

ASESOR:

MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

CONROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN Y SU
INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD BRUTA DE LAS MICRO
Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DE
PLASTICOS: CASO EMPRESA PLÁSTICOS TORRES SAC.
TARAPOTO, 2020.

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR:

MENDOZA CARRANZA, OSLER

ORCID: 0000-0003-3344-3687

ASESOR:

MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Mendoza Carranza, Osler

ORCID: 0000-0003-3344-3687

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESOR

Manrique Placido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad,
Chimbote, Perú

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Ortiz González, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

HOJA DE FIRMA DEL JURADO ASESOR

Espejo Chacón, Luis Fernando
Presidente

Ortiz González, Luis
Miembro

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí
Miembro

Manrique Placido, Juana Maribel
Asesora

AGRADECIMIENTO

Lo primero y como más importante agradezco a Dios quien me guía y me da fuerzas día a día para seguir adelante, a mi madre que siempre me apoyo y estuvo ahí conmigo, a mis hermanas y a toda mi familia, que me acompañaron en todo momento en el desarrollo de mis logros.

Agradecer también a mi profesor de tesis carrasco Manríquez, tomas, por su esfuerzo, dedicación, paciencia, conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar y su motivación, lo cual han sido fundamentales para la culminación de la tesis y en mi formación como

profesional.

DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de mi estudio.

También con mucho cariño y todo mi amor para mi esposa e hijos por su esfuerzo, su apoyo, su cariño, su comprensión y todo el amor brindado en todas y cada una de las etapas de mi vida. A mi padre y a mis hermanas que fueron mi motivo para lograr mis sueños y al amor de mi vida.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar la influencia del control interno en la rentabilidad bruta de las micro y pequeñas empresas del sector comercio de Tarapoto, Caso Empresa Plásticos Torres SAC 2019. El diseño de investigación fue descriptivo-no experimental–bibliográfico–documental y de caso; las técnicas de recojo de información fueron revisión bibliográfica, la entrevista a profundidad y el análisis comparativo y como instrumentos fichas bibliográficas, un cuestionario de 11 preguntas cerradas pertinentes de la investigación; encontrando los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1: determinar el proceso de control interno de la empresa se pudo conocer que cuenta con instrumentos de gestión desactualizados. Objetivo específico 2: las deficiencias se notaron al momento de realizar la entrevista cerrada con los funcionarios y trabajadores de las empresas, así mismo el investigador in situ pudo verificar mediante observación los hechos que están ocurriendo en la empresa notando las deficiencias y sus causas en los procesos del área de almacén. Registro inadecuado de entrada y salida del almacén, Acceso a la información. Objetivo n ° 03, el análisis de la rentabilidad de la empresa en la comparación de los períodos 2018 y 2019, se puede observar que los costos de ventas han aumentado debido a compras a precios más altos, las ventas han disminuido influenciadas por la mala gestión de la costos, la rentabilidad de las inversiones muestra que no existe mayor retorno que contribuya a la generación de mayor beneficio.

Palabras claves: Almacén, control interno, rentabilidad, Mypes.

ABSTRACT

The present research work had as general objective: To determine the influence of internal control on the gross profitability of micro and small companies in the commercial sector of Tarapoto, Case of Empresa Plásticos Torres SAC 2019. The research design was descriptive-not experimental - bibliographic –Documentary and case; Information gathering techniques were bibliographic review, in-depth interview and comparative analysis, and as instruments bibliographic records, a questionnaire with 11 closed questions pertinent to the research; Finding the following results: Regarding specific objective 1: determining the internal control process of the company, it was found that it has outdated management instruments. Specific objective 2: the deficiencies were noticed at the time of conducting the closed interview with the officials and workers of the companies, likewise the on-site investigator was able to verify by observing the events that are occurring in the company, noting the deficiencies and their causes in the processes of the warehouse area. Inadequate registration of entry and exit from the warehouse, Access to information. Objective n ° 03, the analysis of the profitability of the company in the comparison of the periods 2018 and 2019, it can be seen that the costs of sales have increased due to purchases at higher prices, sales have decreased influenced by mismanagement Of the costs, the profitability of the investments shows that there is no greater return that contributes to the generation of greater profit.

Keywords: Warehouse, internal control, profitability, Mypes.

CONTENIDO

	Pág
CARÁTULA.....	i
CONTRACARÁTULA.....	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
INDICE DE CUADROS.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. REVISIÓN DELITERATURA.....	16
2.1. Antecedentes.....	16
2.1.1. Internacionales.....	16
2.1.2. Nacionales.....	18
2.1.3. Regionales.....	20
2.1.4. Locales.....	21
2.2. Bases teóricas.....	22
2.2.1. Teorías del financiamiento.....	22
2.2.2. Teorías de micro y pequeña empresa.....	32
2.2.3. Teorías de empresa ferretera.....	34
2.2.4. Reseña histórica del caso en estudio.....	35
2.3. Marco conceptual.....	35
2.3.1. Definiciones del financiamiento.....	35
2.3.2. Definiciones de micro y pequeña empresa.....	36
2.3.3. Definiciones del sector comercio.....	37
2.3.4. Definiciones de empresa ferretera.....	37
III. METODOLOGIA.....	39
3.1. Diseño de investigación	39
3.2. Población y muestra.....	39

3.3. Definición y operacionalización de la variable.....	39
3.4. Técnicas e instrumentos.....	46
3.4.1. Técnicas.....	46
3.4.2. Instrumentos.....	46
3.5. Plan de análisis.....	46
3.6. Matriz de consistencia.....	47
3.7. Principios éticos.....	47
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	48
4.1. Resultados.....	48
4.1.1. Respecto al objetivo específico 1.....	48
4.1.2. Respecto al objetivo específico 2.....	51
4.1.3. Respecto al objetivo específico 3.....	52
4.2. Análisis de los resultados.....	54
4.2.1. Respecto al objetivo específico 1.....	54
4.2.2. Respecto al objetivo específico 2.....	55
4.2.3. Respecto al objetivo específico 3.....	57
V. CONCLUSIONES.....	59
5.1. Respecto al objetivo específico 1.....	59
5.2. Respecto al objetivo específico 2.....	59
5.3. Respecto al objetivo específico 3.....	59
5.4. Respecto al objetivo general.....	59
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	61
6.1. Referencias bibliográficas.....	61
6.2. Anexos.....	66
6.2.1. Anexo 01: Matriz de consistencia.....	66
6.2.2. Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas.....	67
6.2.3. Anexo 03: Cuestionario.....	68
6.2.4. Anexo 03: Ficha Ruc del caso en estudio.....	70

ÍNDICE CUADROS

	Pág.
CUADRO 01.....	48
CUADRO 02.....	51
CUADRO 03.....	52

I. Introducción

En Perú las MYPE constituyen uno de los principales motores de la actividad económica, y han incrementado su participación en los diferentes sectores productivos de la economía en los últimos años, incitando al crecimiento y desarrollo del país. Las actividades comerciales realizadas por las mypes, están presente en todos los mercados nacionales y se van incrementando cada vez más, a pesar de la pandemia existente y la reactivación económica es muy lenta y muchas mypes han cerrado, estas siguen luchando por seguir con sus actividades económicas.

El sector de plásticos ha visto mermado sus ingresos en el periodo 2020, pero siguen teniendo demanda por vender productos que son de primera necesidad. es por ello que a pesar la situación actual sigue la lucha por seguir presentes en el mercado. En la ciudad de Tarapoto se desarrolló la investigación donde existen gran cantidad de empresas comercializadoras de plásticos, la empresa Plásticos Torres SAC es una empresa de reconocida trayectoria en el mercado tarapotino, que a pesar de las dificultades sigue vigente, el número de socios es de 3 personas que son hermanos, ellos han trabajado en la empresa ahora uno de ellos es el gerente, los otros dos no participan del manejo de la empresa, sin embargo, se ha podido notar que desde sus inicios han trabajado de forma empírica, en el camino han ido aplicando nuevas estrategias en el manejo gerencial de la empresa pero esta no han cumplido con cabalidad con los objetivos, es por ello que los resultados no son los mejores, no han aplicado el control interno en los proceso de la empresa en forma adecuada, lo que se nota más en el área de almacén, todo esto ha venido afectando a la rentabilidad de los socios y ha generado interés por parte de ellos en conocer que es lo que está pasando en la empresa . Por lo expuesto se evidencia que existe problemas que influyen en la rentabilidad de la empresa formulándose la siguiente

pregunta: ¿De qué manera el control interno del área de almacén influye en la rentabilidad bruta de la empresa Plásticos Torres SAC Tarapoto, 2019?

Mitológicamente para desarrollar el trabajo de investigación y dar respuesta al problema se ha planteado el objetivo general.: Determinar si el control interno del área de almacén influye en la rentabilidad bruta de la empresa Plásticos Torres SAC Tarapoto, 2020. Para poder conseguir el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir el proceso de control interno del área de almacén de la empresa.
2. Identificar las deficiencias de control interno del área de almacén.
3. Determinar la rentabilidad bruta de la empresa de los últimos dos periodos.
4. Establecer la influencia del control interno en la rentabilidad bruta.

La investigación se justifica porque nos permite poner en práctica los conocimientos adquiridos, contribuir a solucionar una empresa existente en una empresa o grupo de empresas del mismo sector, por que servirá de ayuda para nuevas investigaciones,

Finalmente, la presente investigación se justifica porque su elaboración, presentación, sustentación y aprobación me permitirá titularme como Contador Público; además, permitirá la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas y a la Escuela Profesional de Contabilidad, elevar sus estándares de calidad que establece la Nueva Ley Universitaria, que todos los egresados de las universidades del Perú, se titulen mediante la presentación y aprobación de una tesis de investigación.

II. Revisión De Literatura

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

Majillas (2013). En su tesis: Estrategias del control interno para el proceso del almacén e inventarios de la empresa Amal Productos, C.A., presentada en la universidad José Antonio Páez, para optar el título de contadora pública. Tuvo como objetivo general: Proponer estrategias de control interno para el proceso de almacén e inventarios para la empresa Amal Productos C.A., La empresa en estudio no cuenta con un adecuado control interno y por ende se puede evidenciar que existen deficiencias en la gestión de documentos relativos a la recepción, entrega y control de las existencias, lo que conlleva a que el personal de almacén en su mayoría desconozca cuales son las cantidades por cada rubro que realmente existen en el mismo, lo cual causa que muchos clientes queden insatisfechos por la tardanza en la entrega de la mercadería que han adquirido y por lo tanto no regresan al establecimiento comercial, por ello es importante mejorar el sistema de control de los inventarios para poder realizar una eficiente gestión de los mismos.

Villamil (2015). En su tesis titulada “La Implementación Del Control Interno De Inventarios Para El Sector Droguista De Acuerdo Con Las Normas Internacionales De Auditoria – Nias”, Realizado En La Universidad Militar Nueva Granada, que tuvo como objetivo principal: Implementar un sistema de control de inventarios en el sector droguista que permita medir la eficiencia y confiabilidad de las operaciones realizadas en sus inventarios, sabiendo que este tipo de empresas se dedican a la compra y venta de medicamentos con la finalidad de obtener lucro por dichas

operaciones. En el presente estudio se afirma que uno de los problemas que se observan en las empresas que se dedican a esta actividad económica comercial es la falta de controles internos que se adapten a las condiciones económicas en que operan, y proporcionar nuevas alternativas que ayuden a mejorar los procedimientos administrativos y contables, con el fin de reducir los riesgos de robo y pérdida del inventario al mismo tiempo de optimizar recursos.

Norca (2013). En su trabajo de investigación: **Control interno como herramienta para mejorar la gestión de los inventarios de la empresa Ciudad Digital C.A.,** realizado en la ciudad de Valencia-Venezuela, cuyo objetivo general fue: proponer el control interno como herramienta que mejore la gestión de los inventarios en la empresa Ciudad Digital C.A., la metodología utilizada fue de campo apoyado en una revisión documental, llegando a los siguiente resultados: Un adecuado control interno conduce a mejorar la gestión de inventarios, dado que; permite un cálculo más eficiente, una mejor elección de fuente de financiamiento, un costo confiable y en consecuencia una rentabilidad fidedigna.

2.1.2 Nacionales

En este trabajo se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos de Chimbote; sobre aspectos relacionados con nuestro objeto de estudio y variables.

AYAMAMANI (2016). En su tesis titulada: “Control Interno y su incidencia en las Adquisiciones directa de bienes y servicios en el Gobierno Regional Puno sede Central periodos, 2014 – 2015”. Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano. Puno Primero: En cuanto a los componentes del

sistema de control interno en las unidades de programación, adquisiciones directas y almacén presentan controles deficientes, según el cuadro N° 19 y grafico N° 01 se ha obtenido una calificación de 8.95 ubicándose dentro del rango no cumple mostrando una efectividad de aplicación del 44.80% y un nivel de riesgo de 55.20% . Por lo tanto la estructura actual de control interno en las unidades de programación, adquisiciones directas y almacén presenta controles deficientes que incide desfavorablemente en la gestión administrativa de las compras directas de bienes y servicios.

2.2 Bases teóricas

Teorías Del Control Interno

Es el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinadas que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas. (Mantilla, 2018, p. 7)

Control (CHIAVENATTO, 2000) Es el conjunto de procedimientos, medidas y métodos coordinados que se establecen en una entidad, para salvaguardar los activos, asegurar el grado de confiabilidad de los datos contables, promover la eficiencia en el desarrollo de las operaciones y verificar el cumplimiento de las disposiciones, metas y objetivos programados. Los controles son medios a través de los cuales la gerencia de una entidad asegura que el sistema es efectivo y es manejado en armonía con eficiencia y economía, dentro del marco legal vigente. El control es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita”. De este modo, el control es un proceso esencialmente regular. El control es la acción, que tiene la finalidad de

verificar y asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales, el logro de las metas y objetivos programados en correcta administración del personal y de los recursos materiales y financieros en aplicación de medidas, métodos y procedimientos antes (previo), durante (concurrente) y después (posterior). El diccionario de la Lengua Española de la Real Academia considera que el término control tiene dos acepciones. • Inspección, fiscalización, intervención. • Dominio, mando, preponderancia.

Es el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinadas que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas. (Mantilla, 2018, p. 7)

Rodríguez, J. (2009, p. 160) El Control Interno es una función esencialmente de la dirección superior, es un factor básico que opera de una u otra forma dentro de la administración de todo tipo de organización pública o privada.

(Yarasca, 2006) Sistema de control interno significa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción de la entidad, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable. (Mantilla, 2012) Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de la administración y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: • Efectividad y eficiencia de las operaciones. • Confiabilidad de la información financiera. • Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición es amplia por dos razones. Primero, es la manera como la mayoría de los ejecutivos principales intercambian puntos de vista sobre control interno en la administración de sus negocios. De hecho a menudo ellos hablan en término de control y están dentro del control. Segundo se acomoda 21 subconjunto del control interno. Quienes esperan encontrar centros separados, por ejemplo, en los controles sobre información financiera o en los controles relacionados con el cumplimiento de leyes y regulaciones. De manera similar, un centro dirigido sobre los controles en unidades particulares o actividades de una entidad. Según la ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad de que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúen correcta y eficientemente. (Comité de Normas de Control Interno) El control interno es un proceso integral dinámico que se adapta constantemente a los cambios que enfrenta la organización. La gerencia y el personal de todo nivel tienen que estar involucrados en este proceso para enfrentarse a los riesgos y para dar seguridad razonable del logro de la misión de la institución y de los objetivos generales

Beltrán (2015)) define al control interno como: el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan a un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y la productividad en las operaciones y estimular la adhesión a las practicas ordenas para cada empresa.

Componentes del Control Interno

Ambiente de Control Según (Orellana (2002), Mantilla (2005)/ citado por Santa Cruz (2014)) el ambiente de control marca la base del funcionamiento de una

empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. El ambiente de control es la piedra angular de todos los demás componentes de control interno, aportando disciplina y estructura, asimismo, da el tono de una organización, donde la administración asigna autoridad y responsabilidad.

Por otra parte, **(Betancur & López (2007) /citado por Santa Cruz (2014))** mencionan que el ambiente de control constituye las pautas de comportamiento en una organización y las formas como constituye las pautas de comportamiento en una organización y las formas como los directivos trazan las políticas para influenciar el control de la gente. De esta forma, la trascendente de cualquier negocio en su gente, sus atributos individuales, incluyendo integridad, valores éticos y competencia. Este componente se encarga de normar los siguientes componentes:

Integridad y valores éticos

Consejo de administración y comités

Estructura organizativa

Autoridad asignada y responsabilidad asumida

Gestión del capital humano

Responsabilidad y transparencia

Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos radica en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes de una organización. Según **(Orellana (2002)/ citado por Santa Cruz (2014))** el mencionado elemento del informe coso consiste en la identificación, cuantificación y priorización de potenciales eventos que puedan tener impacto o consecuencias eventos que pudieran tener impacto o consecuencias significativas para la organización y la consecución de los objetivos fijados por la empresa. La

evaluación, o mejor dicho la autoevaluación de riesgo deben de tener una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de objetivos.

Los sub componentes de la evaluación de riesgo son:

Estimulación de probabilidad e impacto

Evaluaciones de riesgos

Riesgos originados por los cambios

Actividades de control

Según **(Betancur & López (2007)/ citado por santa cruz (2014))**

Las actividades de control pueden estar agrupadas como: políticas y procedimientos que aseguren las directrices de la dirección. Las actividades de control hacen visibles en que las políticas organizacionales, las cuales deben estar desarrolladas para todos los niveles en las políticas organizacionales, las cuales deben estar desarrolladas para todos los niveles, ya sea estratégico, administrativo y operacional. Dicho de otro modo, es necesario un conjunto de reglas y normas de actuación que rijan tanto para los procesos informativos contables como, para el operativo de la empresa (recursos financieros y humanos), lo que ayudara a tener un mejor control de los procesos.

Los sub componentes son:

Integración con las decisiones sobre riesgos

Principales actividades de control

Información y comunicación

Según **(Ricardo & Mantilla (2005)/ citado por Santa Cruz (2014))** la información y comunicación se refieren básicamente a captar e intercambiar la información en una organización y el apoyo al cumplimiento de las responsabilidades. Cada entidad

debe desarrollar sistemas interrelaciones que permitan al personal de la entidad capturar e intercambiar información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, para operar y controlar el negocio.

Por otra parte, **(veraz (2013) & cervantes (2009)/citado por Santa Cruz (2014))** infiere que en esta actividad se refiere a la identificación, recopilación y comunicación de información de la organización, de tal modo que permita, en el tiempo y la forma, ser oportuna y contribuya a que los empleados cumplan con sus responsabilidades. En concordancia, es necesario que cada miembro de una organización conozca el rol que le corresponde desempeñar en su interior y que cuenten con información periódica y oportuna que requieren para orientar sus acciones.

Los sub componentes son:

Cultura de información en todos los niveles

Herramienta para la supervisión

Sistemas estratégicos e integrados

Confiabilidad de la información

Comunicación interna

Comunicación externa

Supervisión y Monitoreo

Según Mantilla (2012) el monitoreo debe realizarse a través de dos procedimientos como: Actividades de revisión y evaluaciones que aseguren el buen funcionamiento de los controles incluye actividades regulares de administración, supervisión y otras

acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones.

Según (hurtado (2012)/ citado por Santa Cruz (2014)) en definitiva, cada entidad debe monitorear el proceso total y debe de considerar como necesario para hacer modificaciones. De esta manera, el sistema de control puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

Los sub componentes son:

Supervisión permanente

Evaluación interna

Evaluación externa

Objetivos del control interno

Según **Mantilla (2005)** los principales objetivos del control interno son los siguientes:

- ✓ Salvaguardar los activos de la empresa
- ✓ Prevención y detención de fraudes y errores
- ✓ La exactitud e integridad de los registros contables
- ✓ Oportuna reparación de información confiable

A los cuatro objetivos anteriormente mencionados se les conoce como control interno contable y a los dos objetivos últimos se les conoce como control interno administrativo.

Control interno por quienes lo realizan

Auditoría interna: Es un funcionario de la empresa que realiza la evaluación del sistema de control interno en forma permanente de acuerdo a un plan anual de auditoría interna, a la vez asesora permanentemente a la gerencia a fin de evitar las irregularidades, los errores y fraudes.

Auditoría externa: Es un examen realizado por una sociedad de auditoría independiente, es ajena a la entidad, evalúa los sistemas de control interno, las áreas administrativas en general y los financieros, emitiendo el respectivo dictamen de auditoría. }

Teorías de rentabilidad bruta

Apaza (2011), manifiesta que la utilidad bruta también llamada rentabilidad sobre ingresos es considerada como a primera fuente de rentabilidad de una organización. Puesto que, si las ventas o ingresos por servicios no producen a la empresa rendimientos adecuados, su desarrollo y subsistencia se ven amenazados. “Es el excedente de las ventas por arriba del costo de los bienes vendidos”. (Horngren, Sundem y Stratton, 2006, p. 62) Del mismo modo, Apaza, también define que: La utilidad bruta es la diferencia existente entre las ventas y el costo, además precisa que, las variaciones de la utilidad bruta se han producido por un cambio en el volumen de ventas, precio unitario de venta, costo unitario y conjunto de alguna de las anteriores. (2011, p. 536).

Formula de la Utilidad Bruta.

Ventas netas de la empresa – Costo de ventas = Utilidad Bruta

Indicadores de Rentabilidad Bruta

Según Bernstein (2012) menciona que “los indicadores de rentabilidad miden la efectividad de la administración, reflejada en los rendimientos generados sobre las ventas y la inversión” (p.66). Franco detalla que, “las ratios son útiles para juzgar

hasta que puntos las empresas llegan a utilizar eficientemente sus activos, por ejemplo, si una empresa tiene altos beneficios no significa que sea segura necesariamente”. (2012, p. 179). Apaza (2011) precisa que: Estos indicadores son considerados como las de mayor importancia para los usuarios de la información financiera, miden la capacidad desarrollada por la empresa para producir utilidades. Determinan el éxito o fracaso de la gerencia en el manejo de sus recursos físicos, humanos y financieros. (2011, p. 559). Por lo tanto, “estos indicadores son uno entre varios métodos que existen para medir las utilidades de las empresas; este índice se analizará respecto a las ventas, a los activos y a la inversión de los accionistas” (Robles, 2012, p 81).

Margen de Utilidad bruta

Entonces, (Robles, 2012, p. 81) manifieste que este margen permite conocer en porcentaje la utilidad por la operación de compra venta en las empresas comerciales, es decir, entre la diferencia de las unidades vendidas a precio de costo y precio de venta. Puesto que indica la eficiencia de la empresa, que se obtiene de utilidad por cada venta o servicio brindado. Se aplica la siguiente fórmula precisada en la siguiente figura para su cálculo. Apaza (2011) define que “es la expresión de la utilidad bruta como porcentaje respecto a las ventas, entonces debido al sector de la empresa este margen será mayor o menor puesto que, depende de factores tan diversos como la competencia en el mercado potencial” (p. 536). Franco (2012) detalla que, se mide el margen bruto que se obtiene de la división de la utilidad bruta entre las ventas netas. Puesto que, este porcentaje calculado es de suma importancia para tomar determinaciones, en donde se debe considerar la cantidad de unidades vendidas y precios de ventas, costo unitario de las ventas, políticas de la empresa en compras, ventas, créditos y cobranzas, etc.

Margen de utilidad bruta = Utilidad bruta/Ventas

Rentabilidad

Según (**Apaza Mario, 2007**) establece que, la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades.

Según **Vanhorne (2008)**, menciona que: las razones de rentabilidad son de dos tipos: Las que presenta la rentabilidad en relación con las ventas y las que lo hacen con respecto a la inversión. Juntas estas relaciones permiten conocer la eficacia operativa de las empresas.

Según **Fernandez (2011)**, rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en las que se movilizan unos medios materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el termino rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea priori o a posteriori.

Razones financieras de rentabilidad

Según **Moyer (2006)**, menciona que: más que cualquier otra medición contable, las utilidades de una empresa demuestran que también está tomando la dirección sus decisiones de inversión y financiamiento.

Si una empresa es incapaz de proporcionar rendimientos adecuados a manera de dividendos y aumento en el precio de las acciones a los inversionistas, quizás sea incapaz de mantener, ya no digamos de elevar su base de activos. Las razones de rentabilidad miden la eficacia con la que la dirección de una empresa generan utilidades de sobreventas, los activos totales lo más importante es la inversión de los accionistas.

Según **Fernandez (2011)**, La rentabilidad financiera o de los fondos propios es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultados. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí teóricamente y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios..

Razones de rentabilidad:

Según **Fernandez (2011)**, Estas razones indican la eficiencia de las operaciones que realizan las empresas consideradas como las de mayor importancia para la obtención de la información financiera, mide la capacidad de desarrolladas por las empresas para producir utilidades. Determinan el éxito o fracaso de la gerencia en el manejo de sus recursos físicos, humanos, y financiero. Para la evaluación de la rentabilidad se toma en cuenta los índices como el ROA, ROS, ROE que se describe a continuación.

ROA

Según **Fernandez (2011)**, La rentabilidad sobre los Activos (ROA). Conocida también con el nombre de rentabilidad económica, se calcula de la siguiente forma:

$$\text{Rentabilidad sobre los activos} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total Activos}}$$

ROS

Según **Fernandez (2011)**, Rentabilidad sobre las ventas (ROS).

ROS es un **ratio** que resulta de dividir la utilidad neta después de impuestos por las ventas netas de la empresa (después de devoluciones y descuentos). Mide la rentabilidad total de la empresa sobre las ventas; Cuanto más alto, mejor, aunque depende del sector por lo tanto es el rendimiento de dichas ventas.

$$\text{Rentabilidad sobre las ventas} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$$

ROE

Según **Fernandez (2011)**, Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE).

Se define como el coeficiente entre: beneficio neto después de impuestos/fondos propios y tradicionalmente ha sido un ratio utilizado para medir la rentabilidad de una compañía. Este ratio es utilizado como una medida de la rentabilidad de una compañía y permite hacer comparaciones estáticas de distintas compañías dentro de un mismo sector.

$$\text{Rentabilidad sobre el patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio total}}$$

III. HIPÓTESIS

No es aplicable la hipótesis

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación:

El diseño que se empleó en la investigación fue no experimental – descriptivo - bibliográfico y de caso.

Es no experimental, porque no se manipuló deliberadamente la variable a ser estudiada, solo nos limitamos a observarla en su contexto natural espontáneo. Es descriptivo porque la investigación solo se limitó a describir los aspectos relevantes de la variable estudiada (control interno del área de almacén).

_ **No experimental:** “Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos”

_ **Descriptivo:** “Es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera” (**Shuttleworth, 2008**).

_ **Bibliográfico:** “Es un proceso sistemático y secuencial de recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis de contenido del material empírico impreso y gráfico, físico y/o virtual que servirá de fuente teórica, conceptual y/o metodológica para una investigación científica determinada” (**Rodríguez, 2013**).

4.2. Población y muestra:

Dado que la investigación fue bibliográfica, documental y de caso, no hubo población, ni tampoco muestra.

4.3. Definición y operacionalización de variable e indicadores:

4.3.1. Matriz de definición y operacionalización de la variable para obtener los resultados del objetivo específico 1.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Control interno.	Es el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinadas que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas. (Mantilla, 2018, p. 7)	Se definirá el control interno mediante el uso de sus indicadores aplicando una encuesta-.	Ambiente de control	Compromiso responsabilidad,, competencia
			Supervisión y monitoreo	Supervisión continua, evaluaciones periódicas, seguimientos,
			Información y comunicación	Información relevante, comunicación interna y comunicación externa.
			Actividades de control.	Políticas, tecnología y procedimientos
			Evaluación de riesgos.	Cumplimientos de objetivos, análisis de riesgo, fraude.

	<p>Apaza (2011), manifiesta que la utilidad bruta también llamada rentabilidad sobre ingresos es considerada como a primera fuente de rentabilidad de una organización</p>	<p>Se definirá la variable rentabilidad mediante el uso de los indicadores aplicando el análisis documental.</p>		
<p>Rentabilidad bruta</p>			<p>Utilidad bruta</p>	<p>Ventas - costos de ventas</p>
			<p>Margen de utilidad bruta.</p>	<p>Utilidad bruta / ventas.</p>

LEYENDA

C1: El título contiene: Variable(s), unidades de análisis y sector económico correspondiente.

C2: Objetivo pertinente (Por lo menos uno).

C3: Metodología, fundamentalmente: Técnicas e Instrumentos de recojo de información.

C4: Resultados y/o conclusiones pertinentes.

C5: Dimensiones y subdimensiones pertinentes.

C6: Resultados y/o conclusiones pertinentes de las dimensiones y subdimensiones.

C7: Cumple con todas las características especificadas simultáneamente.

4.3.2. Matriz de definición y operacionalización de la variable para obtener los resultados del objetivo específico 2.

Título de la Investigación	Enunciado del Problema	Objetivo General y Específicos	Variables	Metodología
-----------------------------------	-------------------------------	---------------------------------------	------------------	--------------------

<p>Control interno del área de almacén y su influencia en la rentabilidad bruta de la empresa Plásticos Torres EIRL Tarapoto, 2020</p>	<p>¿De qué manera el control interno del área de almacén influye en la rentabilidad bruta de la empresa Plásticos Torres EIRL Tarapoto, 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la influencia del control interno en la rentabilidad bruta de la empresa Plásticos Torres EIRL Tarapoto, 2020</p> <p>Objetivo Específicos</p> <p>Describir el proceso de control interno del área de almacén de la empresa</p> <p>Identificar las debilidades de control interno del área de almacén</p> <p>Determinar la rentabilidad bruta de la empresa de los últimos dos periodos.</p> <p>Establecer la influencia del control interno en la rentabilidad bruta.</p>	<p>Control interno</p> <p>Rentabilidad bruta</p>	<p>El tipo de investigación</p> <p>Enfoque cualitativo, no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.</p> <p>Población</p> <p>: No hubo</p> <p>Muestra:</p> <p>No hubo</p> <p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>
--	---	---	--	---

		Sistemas de Financiamiento	_ Sistema Bancario _ Sistema no Bancario Formal _ Sistema Informal	¿Recurrió a cajas rurales, financieras y /o cooperativas para solicitar su Crédito?	X	
		Plazos de Financiamiento	_ Corto Plazo _ Largo Plazo	¿Recibió financiamiento por un plazo mayor a 1 Año?	X	
		Costos del financiamiento	_ Interés	¿La tasa de interés era demasiado elevada, respecto al financiamiento	X	

			Obtenido?		
	Usos de financiamiento	_ Mejoras del local _ Capital de Trabajo _ Activos Fijos _ Capacitaciones	¿Destinó lo invertido en capital de trabajo?	X	

Fuente: Elaboración propia con apoyo del DTI **Vásquez Pacheco (2018).**

4.4. Técnicas e instrumentos:

4.4.1. Técnicas

Para el recojo de información de la parte bibliográfica (objetivo específico 1) se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica; para el recojo de la información del caso (objetivo específico 2), se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad y, para el recojo de la información del objetivo específico 3, se utilizó la técnica del análisis comparativo.

4.4.2. Instrumentos

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica (objetivo específico 1) se utilizó como instrumento las fichas bibliográficas; para el recojo de la información del caso de estudio (objetivo específico 2), se utilizó como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes y para obtener la información del objetivo 3, se utilizó los cuadros 01 y 02 de la presente investigación.

4.4.3. Plan de Análisis:

En el desarrollo de la investigación se utilizarán las técnicas e instrumentos de recolección de datos, que nos permitan desarrollar cada uno de los objetivos específicos planteados de tal forma que se pueda desarrollar y demostrar la hipótesis de investigación

Para describir el proceso de control interno del área de almacén de la empresa se hará mediante la observación de sus procesos establecidos,

Para identificar las debilidades de control interno del área de almacén se comparará como se realiza el control interno y que dice la teoría o conocimiento específico al

respecto.

La determinar la rentabilidad bruta de la empresa de los últimos dos periodos se harán mediante la aplicación del análisis documental.

Establecer la influencia del control interno en la rentabilidad bruta se demostrará comparativamente para validar la hipótesis planteada.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3 se utilizó la técnica del análisis comparativo y como instrumento los cuadros 01 y 02 de la presente investigación, para hacer el análisis de resultados, se explicó las coincidencias o no coincidencias de las comparaciones a la luz de la teoría y el marco conceptual pertinentes.

4.5. Principios éticos:

El presente trabajo de investigación se realizó teniendo en cuenta los principios y valores éticos en la obtención de las informaciones.

Los principios que rigen la actividad investigadora son:

- ♣ Protección a las personas.
- ♣ Justicia.
- ♣ Integridad científica.
- ♣ Consentimiento informado y expreso.

V. Resultados y Analisis de Resultados.

Para el desarrollo del presente capitulo es importante hacer referencia de los instrumentos de recolección de datos que han sido utilizados, como el cuestionario, la observación, análisis documental, que ha sido necesario y de suma importancia. Por qué ha permitido tener mayor claridad cómo se maneja el control interno en la empresa desde un enfoque del modelo COSO. Para conocer como este proceso de control influye en la gestión de la empresa y en sus resultados económicos financieros del periodo. A continuación pasamos a describir cada uno de los resultados obtenidos en el desarrollo de cada uno de los objetivos específicos

5.1. Describir el proceso de control interno del área de almacén de la empresa

COMPONENTES DE CONTROL INTERNO



En cuanto al componente **ambiente de control** se pudo conocer que la empresa cuenta con un sistema de control interno implementado que busca el compromiso, responsabilidad y competencia de cada trabajador para con la empresa en cada una de las actividades que realiza. De igual forma la información recibida hizo conocer que la gerencia de la empresa proporciona el apoyo logístico de manera parcial para el desarrollo de las actividades de control como es el caso de equipos como relojes, cámaras, y otros equipo necesarios.

En la empresa Plásticos Torres se pudo conocer que no todos los trabajadores cuentan con experiencia en el sector comercial de plásticos, que a lo mucho solo tienen hasta 2 años y que a parte del dueño el personal rota frecuentemente o dejan de trabajar.

La empresa cuenta con instrumentos de gestión que a pesar de que no están actualizados no ayudan mucho para la mejor comprensión de las labores de sus trabajadores como son su manual de organización de funciones, reglamento de organización y funciones, reglamento interno, también se cuenta con un código ética el cual rige todo el comportamiento que deben de tener los trabajadores en la empresa para con sus compañeros de trabajo y también para sus clientes.

La gerencia de la empresa y su propietario da a conocer que siempre evalúan el desempeño laboral y tienen un plan de incentivos, pero no se ha reflejado en mayores incrementos de ventas para la empresa

Respecto de **la evaluación de riesgos** la empresa ha establecidos políticas y lineamientos para la administración de los riesgos, sin embargo en muchas ocasiones estos no se aplican, es por

ello que han ocurrido pérdida, robos, fraudes en la empresa, pero poco a poco se está mejorando con el cumplimiento de estas políticas, por el volumen de operaciones y movimiento de personal en la empresa los riesgos se van incrementando.

La empresa es consciente y sabe que la evaluación de los riesgos es importante para promover efectividad y eficiencia en la gestión de almacén, sin embargo no tienen un control permanente de los inventarios y stock de los mismos en el almacén.

Así mismo la empresa nos da a conocer que la evaluación de los riesgos es bueno para poder detectar a tiempo los errores que se estén cometiendo en los diferentes procesos en la empresa en especial, en los procesos de almacén.

De otro lado nos pudimos informar que la empresa informa a sus colaboradores respecto de los objetivos que persigue la misma, así como resultados de las ventas pero muy poca información comparte de la rentabilidad y participaciones de los resultados.

Actividades de control

La empresa no cuenta con mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afectan a los objetivos generales y particulares de la empresa y que las decisiones ante eventos que pongan en riesgo los objetivos institucionales se toman en el mismo momento que se presentan los hechos.

Se pudo observar que en la empresa no existen los mecanismos de control necesarios que garanticen una adecuada gestión institucional. Además en la empresa todo el personal tiene acceso a la información no respetando la confidencialidad de la misma, o no está estipulado quien es el responsable del manejo y conservación de la información.

De otro lado no todas las operaciones están respaldadas por documentación sustentatoria debido a que por atender rápidamente pierden control y generan confusión en diferentes áreas,

aduciendo que quieren ganar tiempo

Informacion y Comunicacion

La empresa tiene todos los días reuniones al inicio de las actividades y comunica de sus deberes y responsabilidades que tiene cada trabajador y planifican las actividades que se van a realizar el mismo día, esto en muchas ocasiones lo han tomado como mucha presión y han decidido dejar el trabajo.

De otro lado no todas las operaciones están respaldadas por documentación sustentatoria debido a que por atender rápidamente pierden control y generan confusión en diferentes áreas, aduciendo que quieren ganar tiempo.

La empresa no cuenta con un área especializada o persona responsable para que los trabajadores informen de hechos deshonestos ocurridos, es decir no cuentan con un canal que permita a los trabajadores brindar esta información.

En las mañanas al inicio del trabajo el gerente de la empresa informa de las actividades y al mismo tiempo recibe las sugerencias de toda índole que permitan mejorar permanentemente la gestión de la empresa.

Supervision y Monitoreo.

Se pudo observar que se cuenta con una persona responsable de la supervisión de las actividades que se realizan en la empresa así también esta misma persona está monitoreando y apoyando a todas las actividades, una de las áreas que más atención recibe es almacén y comercialización.

La empresa no cuenta con un plan de mejora continua, pero empíricamente están enfocados a que se debe mejorar en cada una de las actividades que se realiza en la empresa, el personal frecuentemente es evaluado para medir su desempeño y verificar si cumple con el código de

ética aplicado por la empresa.

El área de almacén no cuenta con mecanismos para ejecutar la autoevaluación de la gestión, se implementó en periodos anteriores pero se dejó de aplicar.

5.2 Identificar las deficiencias de control interno del área de almacén

DIMENSIONES	DEFICIENCIA	CAUSA	EFECTO
AMBIENTE DE CONTROL.	Se cuenta con instrumentos de gestión desactualizados y estos no se dan a conocer a los trabajadores. Planes de incentivos no son los adecuados,	Alta Rotación de personal, que fue capacitado y posteriormente dejo de trabajar y en muchas ocasiones trabajan de forma empírica. La empresa está enfocada a generar más ganancias, pero con poca participación de los trabajadores.	Duplicidad de funciones e incumplimiento de los deberes de los trabajadores. Los niveles de ventas no se han incrementado, mermando los beneficios para la empresa.
EVALUACION	Inconsistencia de los reportes de almacén.	No se implementó formatos de la gestión de inventarios como las tarjetas de control	Mercaderías no reportadas de almacén por S/ 6,124.00

DE RIESGOS	<p>No hay una buena coordinación entre el responsable de realizar las compras y el encargado de almacén para definir los productos a comprar.</p> <p>Compra de bienes con lenta rotación.</p>	<p>físicos, notas</p> <p>Negligencia del personal encargado de almacén en no proporcionar información veraz sobre el stock.</p> <p>Políticas inapropiadas en la adquisición de bienes.</p>	<p>Se pierden ventas por no contar con reportes veraces.</p> <p>Sobre stock S/. 14,321.00, dando lugar a que no se pueda mantener stock suficiente de otros productos más necesarios para el ciclo de ventas.</p>
-------------------	---	--	---

<p>ACTIVIDADES DE CONTROL</p>	<p>Inapropiado registro de ingreso y salida de almacén</p> <p>Retrasó de registro de ingresos y salida de bienes de almacén.</p> <p>Acceso a la información por parte de cualquier trabajador</p>	<p>Ausencia de políticas sobre movimientos de bienes en almacén.</p> <p>No se impartieron lineamientos de valorización de inventario.</p> <p>No se asigna personal para realizar la labor de control documentario.</p>	<p>Bienes deteriorados al momento de la recepción que no fueron devueltos al proveedor S/.2550.00</p> <p>Disminución de la rentabilidad.</p> <p>Incremento de costos por lenta rotación de bienes por. 18,000.00</p>
<p>INFORMACION Y COMUNICACIÓN.</p>	<p>No se brinda información clara sobre los objetivos de la empresa.</p> <p>La comunicación entre jefes y trabajadores de la empresa no es la más adecuada.</p>	<p>La empresa no brinda todas las informaciones a los trabajadores de la empresa por temor a que filtren la información.</p> <p>No existe comunicación fluida entre los trabajadores de la empresa.</p>	<p>Los trabajadores de la empresa no se identifican con los objetivos de la empresa.</p> <p>No se cumplen con los objetivos de la empresa.</p>

<p>SUPERVISION Y MONITOREO,</p>	<p>No se cuenta con un personal responsable de la supervisión de las actividades de la empresa.</p> <p>No se cuenta con un plan de mejora de las actividades de la empresa.</p>	<p>El personal no está capacitado para poder hacer las actividades de supervisión en las diferentes áreas de la empresa.</p> <p>La empresa no realiza la planificación de todas sus actividades.</p>	<p>Mayores pérdidas, fraudes, faltantes en las ventas y compras de la empresa.</p> <p>Disminución de las ventas, mayores costos de adquisición, mayores gastos operacionales.</p>
--	---	--	---

COMENTARIOS.

La empresa Plásticos Torres SAC, adolece de control adecuados de sus procesos en el área de almacén, que le permitan, es decir no tiene claro sus objetivo de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos que existen en el almacén.

La empresa debe tener en cuenta la evaluación de los riesgos en la empresa ya que si los procesos no son los más adecuados le va a generar pérdidas y disminución de las ventas en la empresa.

No se cuenta con una persona capacitada y especializada que cumpla adecuadamente la supervisión de las actividades de almacén de la empresa es decir para controlar la recepción, despachar, o verificar las mercedarias. Lo que genera que se recepciones productos en mal

estado o se tenga stocks inadecuados o se hagan compras excesivas de productos que no tiene rotación. Además, el manual y políticas establecidas por la empresa no se están cumpliendo. Es decir, el control interno no está influenciando en un manejo de los procesos de la empresa, No se cuenta con una adecuada estructura orgánica de la empresa la que permita planificar correctamente las funciones de los trabajadores de tal manera que se cumplan con funciones que realmente le corresponde. Entonces, la entidad al no contar con un MOF desactualizado el personal al que destina al área de almacén no sabrá cuáles son sus responsabilidades ni sus funciones.

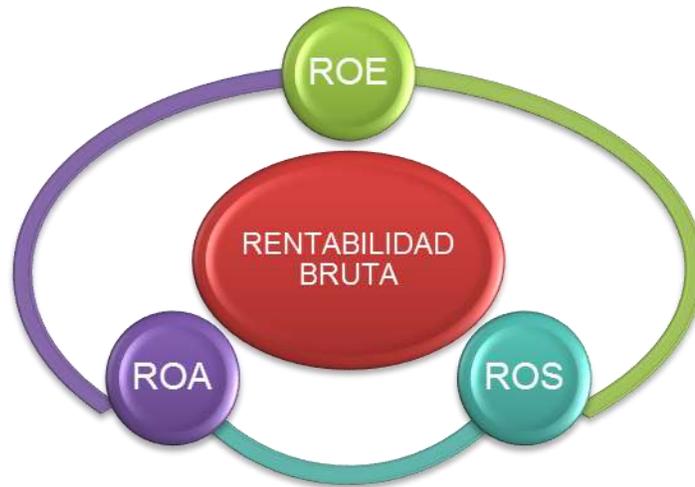
Otro punto a tomar en cuenta es que al área de almacén no hay restricciones, cualquier personal entra y sale del mismo, elevándose el riesgo de extravió o robo de las mercaderías. Además, es muy importante señalar que uno de los elementos básicos en que se apoya un adecuado sistema de control interno, es la calidad humana e idoneidad del talento humano, ya que, sin ello, todo el esfuerzo en diseñar un buen plan de organización y procedimientos serían estériles, por cuanto la empresa no lograría sus objetivos y metas trazadas.

De otro lado también pudimos ver que hay falta de control al momento de hacer seguimiento a los documentos de las operaciones realizadas con el almacén. (Facturas, Boletas o Guías de Remisión) con los documentos internos (orden de compra u orden de despacho), siendo muy importante que todo entrada o salida de productos de almacén deben de tener su respectiva documentación sustentatoria.

En comercial Plásticos Torres SAC. Hay una gran variedad de productos almacenados y clasificados lo cual cada año realiza un inventario final físico. La deficiencia ocurre cuando la gerencia instruye de manera verbal al personal a cargo de realizar el inventario físico sin plasmarlos en un instructivo y repartirlos a cada colaborador.

1. Describir el proceso de control interno del área de almacén de la empresa.
2. Identificar las deficiencias de control interno del área de almacén.
3. Determinar la rentabilidad bruta de la empresa de los últimos dos periodos.
4. Establecer la influencia del control interno en la rentabilidad bruta.

5.3 Determinar la rentabilidad bruta de la empresa PLÁSTICOS TORRES EIRL de los últimos dos periodos



Rentabilidad bruta.

Nos permite conocer los márgenes de beneficio que tiene la empresa después de cubrir los costos de ventas. Se espera que el indicador sea el más alto posible.

EMPRESA: TORRES S.A.C.			Periodo	Periodo
			2019	2018
RENTABILIDAD Bruta	$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas}}$	= %	25.82%	31.35%



INTERPRETACION.

Los márgenes de utilidad bruta de la empresas han disminuido debido a que las ventas han caído respecto a los años anteriores, así como también los costos de ventas de los productos se han incrementado todo esto ha generado que el beneficio sea menor trayendo como consecuencia que la utilidad neta de la empresa también caiga debido a que los costos operacionales que tiene la empresa siguen siendo los mismos o en algunos casos se han incrementado como es el caso de los costos de personal y los costos de servicios y alquiler de local, porque al estar ubicado en zona céntrica le cobran un monto mayor.

➤ **ROE (Rentabilidad sobre el Patrimonio)**

La rentabilidad sobre el patrimonio es una ratio importante, ya que mide el beneficio neto generado con relación a la inversión de los propietarios de la empresa.

EMPRESA: PLÁSTICOS TORRES EIRL	Periodo	Periodo

		2019	2018
ROE (Rentabilidad sobre el Patrimonio) =	Utilidad neta	18%	29.01%
	Patrimonio Total = %		



Fuente: Reporte EE.FF de la empresa

INTERPRETACION: De acuerdo al análisis de rentabilidad sobre el patrimonio realizado de acuerdo a los estados financieros de la empresa Plásticos Torres EIRL año 2018 y 2019, se determinó que para el periodo 2018 la rentabilidad sobre el patrimonio fue de un 29.01%, sin embargo, para el periodo 2019 este margen porcentual sufrió una disminución quedando en un 18%, es decir por cada 100 aportado por parte de los accionistas se obtuvo una utilidad del

18% es decir un monto menor a lo que se obtuvo en el año 2018, producto de la incorrecta gestión que realiza la parte administrativa de la empresa porque por cada S/. 1.00 invertido solo se obtiene un S/. 0.18, trayendo como consecuencia la falta de inversión ya que los accionistas no obtienen buenos resultados que los satisfagan como debe ser o como ellos esperan.

Rentabilidad sobre las ventas)

ROS es una **ratio** que nos permite poder medir la rentabilidad total de la empresa sobre las ventas; Cuanto más alto, mejor, aunque depende del sector por lo tanto es el rendimiento de dichas ventas.

EMPRESA: PLÁSTICOS TORRES EIRL.	Periodo 2019	Periodo 2018
ROS (Rentabilidad sobre las ventas) $= \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} = \%$	6.86%	6.96%



Fuente: Reporte EE.FF de la empresa

INTERPRETACION: Según los resultados de rentabilidad sobre las ventas obtenidos de acuerdo a los estados financieros de la empresa Comercial Plástico Torres E.I.R.L. se determinó que la rentabilidad sobre las ventas en el año 2018 fue de 6.96%, sin embargo para el año 2019 este margen de rentabilidad sufrió una disminución quedando con un 6.86%, eso nos indica que los costos y gastos de la empresa se incrementaron es por ello que tuvo que disminuir el porcentaje para el periodo 2019, es decir por cada 100 de ventas se obtuvo un 6.86% de utilidad, y esto afecta negativamente a la empresa producto de la deficiente gestión de rotación de inventarios haciendo que las ventas disminuyan, y al mismo tiempo la utilidad de la empresa.

➤ **ROA (Rentabilidad Sobre los Activos)**

Es la rentabilidad de los activos o rentabilidad económica, es la relación entre el beneficio logrado durante un determinado periodo y el activo total.

EMPRESA: PLÁSTICOS TORRES EIRL. TARAPOTO			Periodo 2019	Periodo 2018
ROA (Rentabilidad Sobre los Activos)	Utilidad neta	= %	17.59%	29%
=	Total Activos			



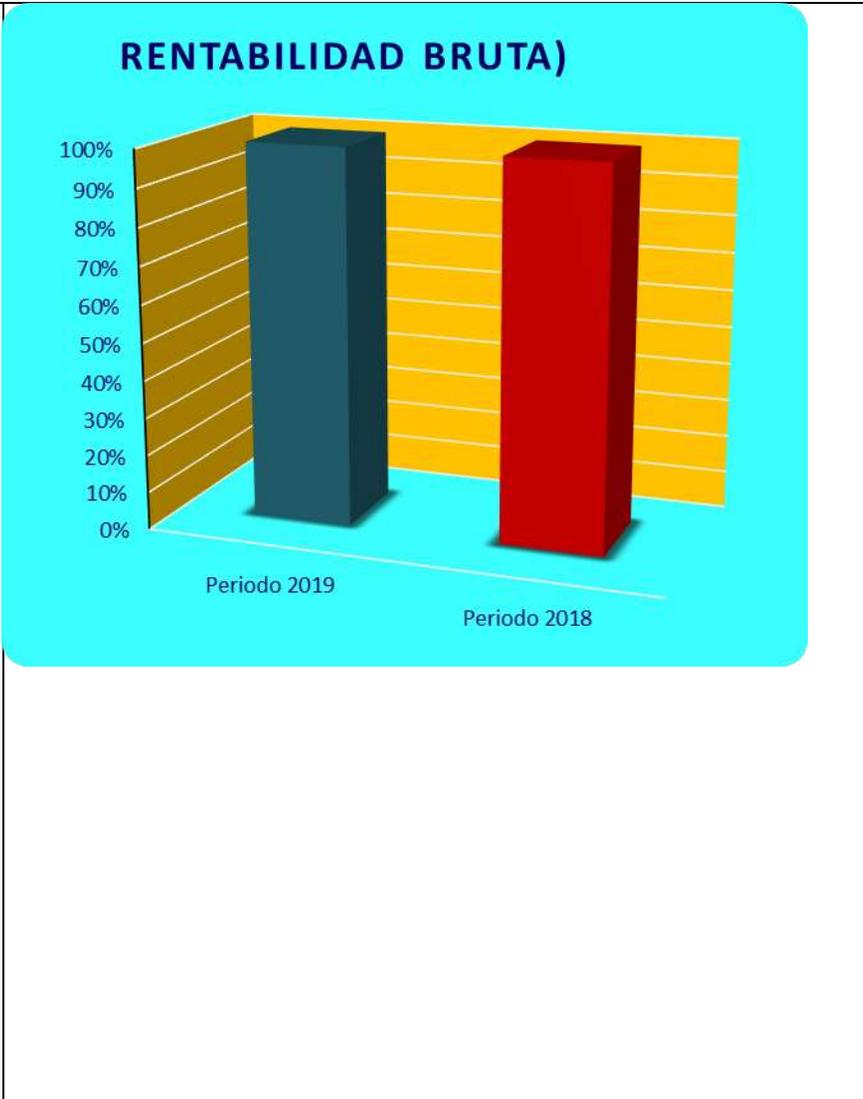
Fuente: Reporte EE.FF de la empresa

INTERPRETACION: De acuerdo al grafico de rentabilidad de la empresa Comercial Plásticos Torres E.I.R.L. se puede deducir que durante el año 2018 la rentabilidad de los activos fue de 29% a comparación con el año 2019 que sufrió una disminución quedando en un 17.59%, es decir para el año 2019 la rentabilidad de los activos no fue adecuado pues no hubo una razonable explotación y utilización de los activos en especial de los inventarios de la empresa para generar mayores utilidades ya que la rotación de las mercaderías no fue adecuada, pues la disminución incurrida fue un tanto abismal para la empresa, es decir por

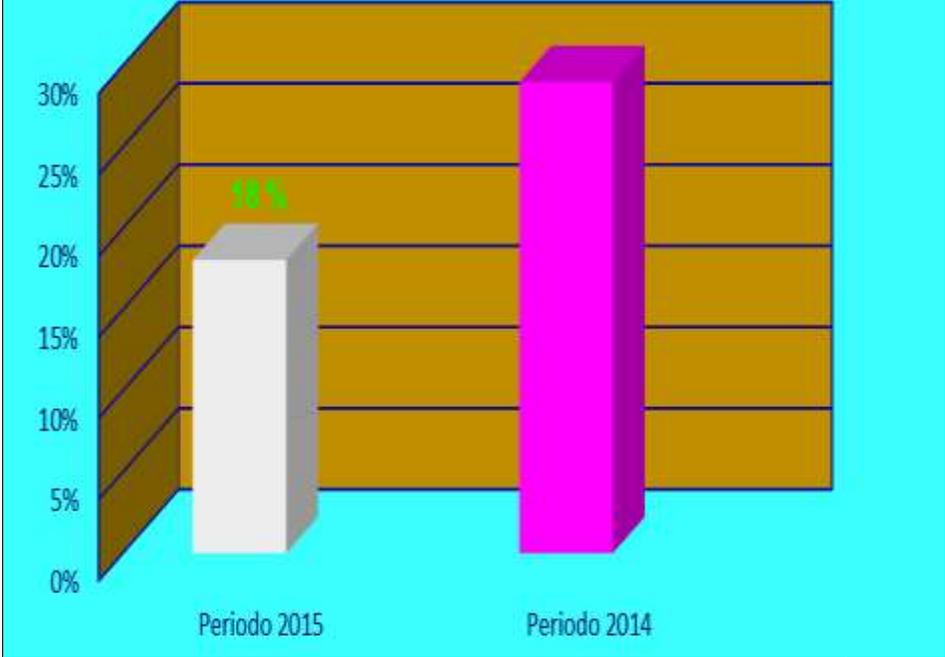
cada 100 invertido en activos se generaron solo 17.59% para el periodo 2015, reduciendo el porcentaje que hubo en el 2018; entonces se puede concluir diciendo que la toma de decisiones de inversión en especial en inventarios que realiza la empresa no está siendo eficiente.

5.4 Establecer la influencia del control interno en la rentabilidad bruta de la empresa PLASTICOS TORRES SAC.

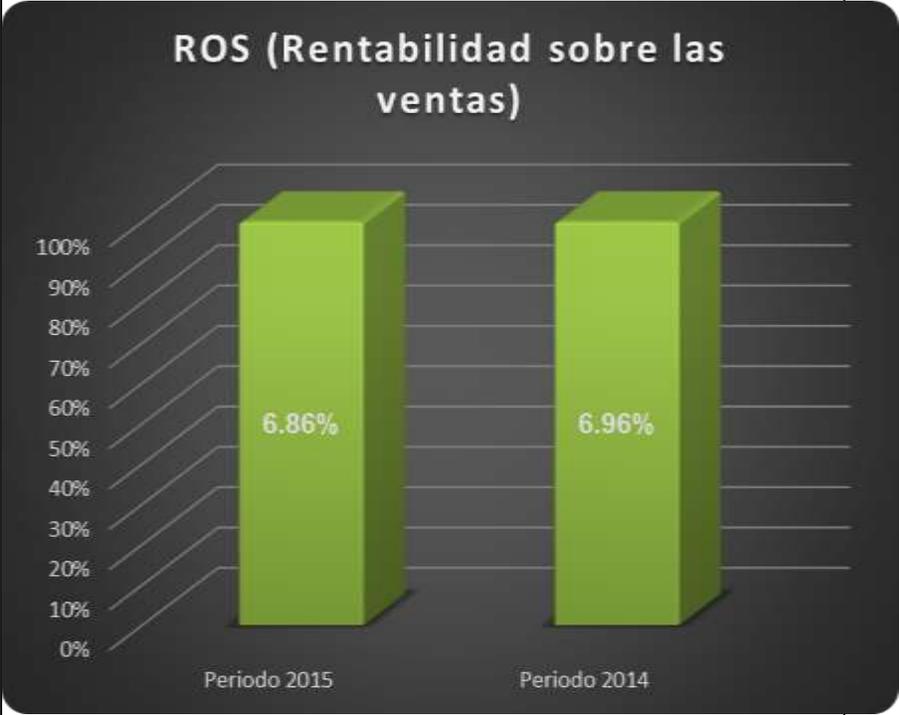
INDICADORES DE RENTABILIDAD		IMPACTO NEGATIVO	Deficiencias de control interno. de Almacén
	2019 = 25.82%	2018 = 31.35%	Ambiente de control. Duplicidad de funciones e

<p>- Utilidad bruta / Ventas.</p>	<p style="text-align: center;">RENTABILIDAD BRUTA)</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Utilidad Bruta / Ventas (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Periodo 2019</td> <td>94.47%</td> </tr> <tr> <td>Periodo 2018</td> <td>88.94%</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Utilidad Bruta / Ventas (%)	Periodo 2019	94.47%	Periodo 2018	88.94%	<p>VARIACION</p> <p>- 5.53%</p>	<p>incumplimiento de los deberes de los trabajadores.</p> <p>Estructura orgánica inadecuada.</p> <p>Incumplimiento de reglamentos institucionales.</p> <p>Los niveles de ventas no se han incrementado, mermando los beneficios para la empresa</p>
Periodo	Utilidad Bruta / Ventas (%)								
Periodo 2019	94.47%								
Periodo 2018	88.94%								

Rentabilidad Sobre el Patrimonio (ROE)	Periodo 2019	Periodo 2018	Impacto negativo.	Evaluación de riesgos Mercaderías no reportadas de almacén por S/ 5,200 Se pierden ventas por no contar con reportes veraces sobre los inventarios.
	$\frac{141527}{804798} = 18\%$	$\frac{186370}{642495} = 29,01\%$		

<p>- <u>Utilidad neta</u> Patrimonio Total</p>	<h3 style="text-align: center;">ROE (Rentabilidad sobre el Patrimonio)</h3>  <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>ROE (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Periodo 2015</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>Periodo 2014</td> <td>1.01%</td> </tr> </tbody> </table>		Periodo	ROE (%)	Periodo 2015	18%	Periodo 2014	1.01%	<p>1.01%</p>	<p>Actividades de control</p> <p>Bienes deteriorados al momento de la recepción que no fueron devueltos al proveedor S/.12000.000</p> <p>Disminución de la rentabilidad.</p> <p>Incremento de costos por lenta rotación de bienes.</p>
Periodo	ROE (%)									
Periodo 2015	18%									
Periodo 2014	1.01%									
<p>Rentabilidad</p>	<p>Periodo 2019</p>	<p>Periodo 2018</p>	<p>Impacto</p>	<p>Información y comunicación</p>						

sobre las Ventas (ROS)			negativo	La trabajadores de la empresa no se identifican con los objetivos de la empresa. No se cumplen con los objetivos de la
	$\frac{141527}{2062722} = 6.86$	$\frac{186370}{2675815} = 6.96\%$	-0.1%	

<p><u>Utilidad Neta</u> Ventas</p>	 <table border="1"> <caption>ROS (Rentabilidad sobre las ventas)</caption> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>ROS (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Periodo 2015</td> <td>6.86%</td> </tr> <tr> <td>Periodo 2014</td> <td>6.96%</td> </tr> </tbody> </table>		Periodo	ROS (%)	Periodo 2015	6.86%	Periodo 2014	6.96%		<p>empresa.</p> <p>Seguimiento y monitoreo. Mayores pérdidas, fraudes, faltantes en las ventas y compras de la empresa.</p>
Periodo	ROS (%)									
Periodo 2015	6.86%									
Periodo 2014	6.96%									
<p>Rentabilidad Sobre los activos (ROA)</p>	<p>Periodo 2019</p>	<p>Periodo 2018</p>	<p>Impacto negativo.</p>							

	$\frac{141527}{804798} = 17.59\%$	$\frac{186370}{642893} = 29\%$	-11.41%	Disminución de las ventas, mayores costos de adquisición, mayores gastos operacionales						
<u>Utilidad neta</u>	<div data-bbox="323 375 1209 951" data-label="Figure"> <p style="text-align: center;">RAO (Rentabilidad Sobre los Activos)</p> <table border="1"> <caption>RAO (Rentabilidad Sobre los Activos)</caption> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>RAO (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Periodo 2015</td> <td>17.59%</td> </tr> <tr> <td>Periodo 2014</td> <td>29%</td> </tr> </tbody> </table> </div>				Periodo	RAO (%)	Periodo 2015	17.59%	Periodo 2014	29%
Periodo					RAO (%)					
Periodo 2015	17.59%									
Periodo 2014	29%									
Total de activos										

5.2 Analisis de Resultados.

5.2.1. El control interno influye desfavorablemente en la rentabilidad de la empresa, coincidiendo con lo que dice Majillas (2013). La empresa en estudio no cuenta con un adecuado control interno y por ende se puede evidenciar que existen deficiencias en la gestión de documentos relativos a la recepción, entrega y control de las existencias, lo que conlleva a que el personal de almacén en su mayoría desconozca cuales son las cantidades por cada rubro que realmente existen en el mismo, lo cual causa que muchos clientes queden insatisfechos por la tardanza en la entrega de la mercadería que han adquirido y por lo tanto no regresan al establecimiento comercial, por ello es importante mejorar el sistema de control de los inventarios para poder realizar una eficiente gestión de los mismos

El control interno de la empresa de la empresa no es el adecuado, coincidiendo con el trabajo de (MAMANI D. L., 2015). Quien manifiesta que los elementos de control interno analizados muestran que no se cumplen con los procesos adecuados para un efectivo control, por desconocimiento de las normas, el desinterés, falta de difusión de las normas de gestión lo cual conlleva al incumplimiento de los objetivos de forma oportuna. De esto se desprende que el control interno no es eficaz ni eficiente lo cual según los resultados de un 100% que constituye el nivel más óptimo, el año 2012 se obtiene 41.67%, el 2013 un 43.33% y el año 2014 también un 43.33% del nivel de funcionamiento lo que repercute en la gestión de la municipalidad provincial de Puno en procesos de recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y el despacho ya que no se encuentra oportunidad en las actividades realizadas, y los objetivos no son

alcanzados integralmente además de encontrar insatisfecha a la parte usuaria. La gestión de almacén por los análisis realizados se califica como ineficiente debido a que las normas, políticas y estrategias que se llevan a cabo no se cumplen de forma efectiva. El control interno de la empresa presenta deficiencias, coincidiendo con el trabajo de Valdera, S. (2009). Concluye que la empresa cuenta con un control interno incipiente que no le permita prevenir, detectar y corregir en su oportunidad eventos indeseados, poniendo en riesgo la confiabilidad de la información, la eficacia y eficiencia de las operaciones; y el cumplimiento de las leyes y normas que le son aplicables. Lo cual recomienda que la empresa debe corregir las desviaciones detectadas en su control interno e implementar los mecanismos y procedimientos sugeridos.

La rentabilidad de la empresa ha ido disminuido coincidiendo con Stalin Neptali Díaz Estela(2017) Concluye que: Al evaluar el proceso operativo y la supervisión de las actividades de la empresa papelería Santa Rita S.A.C., se logró identificar riesgos en el ingreso y salida de existencias, almacenaje y la supervisión en el área de almacén, dando como resultado deficiencias tanto en la verificación de comprobantes y documentos sustentatorios, verificación del ingreso y salida de mercadería en el kárdex, conteo y revisión del estado en que se encuentran los productos y su distribución; seguido de la segregación de funciones del personal, restricción en cuanto al ingreso a almacén y conteo de productos en la toma de inventarios lo que afecta la rentabilidad de la empresa,.

VI. Conclusiones

El control interno de almacén de la Empresa Plásticos Torres EIRL influye desfavorablemente en la rentabilidad debido a que los beneficios para el propietario de la empresa se han visto disminuido en los últimos periodos todo esto se pudo comprobar debido a las deficiencias existentes en su sistema de control interno.

La empresa cuenta con instrumentos de gestión que no están actualizados y no ayudan mucho para la mejor comprensión de las labores de sus trabajadores como son su manual de organización de funciones, reglamento de organización y funciones, reglamento interno, también se cuenta con un código ética el cual rige todo el comportamiento que deben de tener los trabajadores en la empresa para con sus compañeros de trabajo y también para sus clientes.

La empresa ha establecidos políticas y lineamientos para la administración de los riesgos, sin embargo en muchas ocasiones estos no se aplican, es por ello que han ocurrido perdida, robos, fraudes en la empresa.

Se pudo observar que en la empresa no existen los mecanismos de control necesarios que garanticen una adecuada gestión institucional. Y además no todas las operaciones están respaldadas por documentación sustentaría debido a que por atender rápidamente pierden control y generan confusión en diferentes áreas, aduciendo que quieren ganar tiempo

La empresa no cuenta con un área especializada o persona responsable para que los trabajadores informen de hechos deshonestos ocurridos, es decir no cuentan con un canal que permita a los trabajadores brindar esta información. Se pudo observar que no se cuenta con una persona responsable de la supervisión de las actividades que se

realizan en la empresa así también monitoreando y apoyando a todas las actividades.

La rentabilidad de la empresa ha disminuido en cada uno de sus indicadores siendo la rentabilidad bruta la que tiene mayor incidencia debido a que la falta de control interno en la empresa ocasiona haya perdidas, faltantes, robos, fraudes así como disminución de las ventas e incremento del costo de ventas, es por ello que la rentabilidad se ve mermada.

VII. Recomendaciones.

Que se implemente un sistema de control interno para toda la empresa, poniéndose énfasis en el control interno del área de almacén que está afectando a los resultados económicos y financieros de la empresa.

Que se actualicen los instrumentos de gestión y se reestructure el organigrama institucional para que se determine de forma precisa las funciones y responsabilidades de cada uno de los trabajadores.

Que se restrinja el ingreso a almacén de personal no autorizado de tal manera que se eviten malos entendidos, se disminuye los errores y se eviten las pérdidas y robos dentro de la empresa.

Contratar personal calificado o capacitar al jefe del área de almacén, así como también a todos los trabajadores de esa área, poniendo énfasis en el control interno del área de almacén

Exigir documentación sustentatoria de las entradas y salidas de almacén como factura, boleta, guías de remisión y otros que nos permitan general control, así como la realización de inventarios físicos permanentes.

Examinar que los productos que ingresan al almacén deben estar en perfectas condiciones y evitar pérdidas por desmedros

Hacer un análisis permanente de los indicadores de rentabilidad para ver si hay mayores rendimientos en la empresa o verificar el rendimiento de las inversiones a partir de los márgenes de rentabilidad bruta.

VIII. Aspectos Complementarios.

8.1. Referencias bibliográficas.

Apaza, M. (2007) “Formulación, Análisis e interpretación de Estados Financieros concordados con las NIFFs y NICs”, Instituto Pacifico, Perú, 2007

Bernstein, L. (2012). Análisis de Estados Financieros Teoría, Aplicación e Interpretación. McGraw Hill

Chiavenato, I. (2000), Administración de Recursos Humanos, 5ta. Ed. McGraw. Hill, Colombia.

Fernández, (2000). “Fundamentos de la Administración Financiera: Administración”. 2ed. México: McGraw-Hill.

Guitman J. (1992) Fundamentos de Administración Financiera, Tercera edición, editorial Harla S.A., México, 1992

Mantilla, s (2018), Auditoria del control interno, 4ta Edicion, Ecoe ediciones. Colombia.

Mantilla, S. (2012, p.12). Auditoría del Control Interno. Colombia: Editorial Ecoe ediciones

Rodriguez Valencia, J. (2009, p. 160). Control Interno Un Efectivo Sistema para la Empresa. México: Editores Trillas.

Yarasca Ramos, Pedro Antonio (2006) Auditoría: Fundamentos con un enfoque moderno-Fase del Proceso de la auditoría con aplicación de casos prácticos. Lima.

Edición a cargo del Autor.

Van Home, J. (2002). Fundamentos de la Administración Financiera: Administración y Control de Inventario, Editorial Pearson Educación, México

Majillas (2013). En su tesis: Estrategias del control interno para el proceso del almacén e inventarios de la empresa Amal Productos, C.A., presentada en la universidad José Antonio Páez, para optar el título de contadora pública.

.Villamil (2015). En su tesis titulada “La Implementación Del Control Interno De Inventarios Para El Sector Droguista De Acuerdo Con Las Normas Internacionales De Auditoria – Nias”, Realizado En La Universidad Militar Nueva Granada,

Norca (2013). En su trabajo de investigación: Control interno como herramienta para mejorar la gestión de los inventarios de la empresa Ciudad Digital C.A., realizado en la ciudad de Valencia-Venezuela,

AYAMAMANI (2016). En su tesis titulada: “Control Interno y su incidencia en las Adquisiciones directa de bienes y servicios en el Gobierno Regional Puno sede Central periodos, 2014 – 2015”. Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano. Puno.

(MAMANI D. L., 2015). En su tesis titulado: “Incidencia del Control Interno en la Gestión del Área de Almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, periodos 2012 – 2014” Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Nacional del Altiplano. Puno.

Chunga (2014). En su tesis titulada: “El Sistema De Control Interno Como Soporte Para La Eficiencia Gestión De Inventarios En Las Empresas Comerciales De La Provincia De Huara”.

Gómez & Díaz (2013). En su tesis titulada: La gestión de los inventarios como soporte en la rentabilidad de las empresas comerciales de la provincia de Huaura,

Hurtado (2013). En su trabajo de investigación: El Control Interno de Existencias y su incidencia en los resultados económicos y financieros de la empresa, realizado en la universidad privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo

Misari (2012). En su tesis titulada: **El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de santa Anita,** presentada en la universidad San Martin de Porres.

Mandujano (2014). En su tesis titulada “El Control Interno Y Su Importancia En Las Mypes En El Perú, 2014”, Realizado En La Ciudad De Lima,

Cruz (2017). En su tesis titulada: **El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del Perú: caso empresa M&M S.C.R.L. de Casma, 2014;** presentada en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Arellano (2015). En su tesis titulada: **El Control Interno y su Influencia en la Gestión de Inventarios de las Empresas del Perú: Caso Empresa Fundo mi Leslie S.A. Chimbote, 2013,** presentada en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote,

Calixto (2016). En su tesis denominada: **El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Faetca S.R.LTDA” de San Martin de Porres – Lima, 2014,** presentado en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote

8.2. Anexos

8.2.1. Matriz de consistencia lógica.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Control interno.	Es el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinadas que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas. (Mantilla,	Se definirá el control interno mediante el uso de sus indicadores aplicando una encuesta-.	Ambiente de control	Compromiso, responsabilidad, competencia
			Supervisión y monitoreo	Supervisión continua, evaluaciones periódicas, seguimientos,
			Información y comunicación	Información relevante, comunicación interna

	2018, p. 7)			y comunicación externa.
			Actividades de control.	Políticas, tecnología y procedimientos
			Evaluación de riesgos.	Cumplimientos de objetivos, análisis de riesgo, fraude.
Rentabilidad bruta	Apaza (2011), manifiesta que la utilidad bruta también llamada rentabilidad sobre ingresos es considerada como a primera fuente de rentabilidad de una organización	Se definirá la variable rentabilidad mediante el uso de los indicadores aplicando el análisis documental.	Utilidad bruta Margen de utilidad bruta.	- costos de ventas Utilidad bruta/ventas.

8.2.2. Cuestionario.

Cuestionario aplicado a los socios y trabajadores de la empresa con el objetivo de conocer como es el control interno del área de almacén de la empresa plásticos torres SAC

ITEMS	SI	NO
Ambiente de control		
1. ¿cuenta la entidad con un sistema de control interno implementado?	X	
2. ¿la dirección proporciona el apoyo logístico y de personal para el desarrollo de sus labores de control?	X	
3. ¿la gerencia está integrado por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo?		X
4. ¿la entidad cuenta con un código de ética debidamente aprobado difundido mediante talleres o reuniones?		X
5. ¿se evalúa el desempeño del personal?		X
Evaluación de Riesgo		
1. ¿la empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos?		X

2. ¿cree usted que el control interno es fundamental para promover efectividad y eficiencia en la gestión de inventarios de la empresa?	X	
3. ¿se realizan los inventarios físicos reales para determinar y cuantificar lo que se tiene en el almacén?	X	
4. ¿cree usted que la evaluación de riesgo permite identificar a tiempo los errores comunes en cada área de la empresa?	X	
5. ¿la empresa establece, comunica y monitorea los objetivos de negocios, como crecimiento en ventas, rentabilidad, participación?		X
Actividades de Control		
1. ¿existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afectan los objetivos generales y particulares de la entidad?		X
2. ¿existen mecanismos para identificar y reaccionar a los cambios, que puedan surgir y afectar el cumplimiento de la misión?		X
3. ¿existen los procedimientos de control necesarios para la empresa?		X
4. ¿tienen implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado?	X	
5. ¿las operaciones están debidamente respaldadas por los documentos de soporte suficiente y pertinente?	X	
Información y Comunicación		
1. ¿se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?		X
2. ¿es efectiva la comunicación a los trabajadores de sus deberes y responsabilidades respecto a su trabajo?	X	
3. ¿están establecidos canales de comunicación, que faciliten el informe de acciones deshonestas o inapropiadas en el área de trabajo?	X	
4. ¿hay receptividad por parte de la administración en las sugerencias de los trabajadores, referentes a las formas de aumentar la calidad de los servicios al cliente u otros mejoramientos similares?		X
5. ¿la información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones?	X	

Supervisión y Monitoreo		
1. ¿se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades del área de inventarios?	X	
2. ¿la entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando la información como medio de retroalimentación?		X
3. ¿se evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y evalúa y cumple con el código de conducta de la entidad y desempeña regularmente actividades críticas de control?	X	
4. ¿en el área se dispone de mecanismos para ejecutar la autoevaluación de la gestión?		X
5. ¿reciben la asignación de recursos suficientes para disponer de sistemas de información eficaces y efectivos que favorezcan su gestión?		X