



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EL CONTROL INTERNO DE LOS GASTOS DE PERSONAL  
Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA.  
UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Contabilidad y Finanzas**

**Autor:**

JORGE HUGO LAM RAMOS

**Asesor:**

C.P.C FREDY MACAVILCA

Lima - Perú

2018

**ACTA DE CONFORMIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN,  
TESIS O TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

*El Asesor completa las líneas puntuadas, marca con una "X" en los paréntesis "( )" según corresponda.*

El Asesor Mg. Fredy Balwin Macavilca Capcha, docente de la (X)carrera o (...)programa de Elija un elemento. de Contabilidad y Finanzas; ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión y verificación en programa de anti plagio del (X)Trabajo de Investigación, (...) Tesis o (...) Trabajo de Suficiencia Profesional de:

- Jorge Hugo Lam Ramos  
(Nombre completo del egresado/bachiller)

Por cuanto, **CONSIDERA** que el (X)Trabajo de Investigación, (...)Tesis o el (...) Trabajo de Suficiencia Profesional titulado: **"EL CONTROL INTERNO DE LOS GASTOS DE PERSONAL Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA". UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA**, para aspirar al Grado Académico o Título Profesional de: **Bachiller** por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA**, al o los interesados para su presentación/sustentación.

Con respecto al uso de la información de la empresa; el Asesor declara, según los criterios definidos por la universidad, lo siguiente:

- Este trabajo Requiere la autorización de uso de información de la empresa.
- Este trabajo No requiere autorización de uso de información de la empresa.

Lima, 14/09/2020

---

Mg. Fredy Balwin Macavilca Capcha

(Nombre completo del Asesor)

Asesor

**ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

El Director/Coordinador Dra. Giullianna del Pilar Cisneros Deza, de la carrera de Contabilidad y finanzas de la Universidad Privada del Norte, ha procedido a realizar la revisión del Trabajo de Investigación del (o los) estudiante (s)/egresado (s):

**Jorge Hugo Lam Ramos**  
(Nombre completo de estudiante o egresado)

Para aspirar al grado de bachiller con el Trabajo de Investigación titulado **“EL CONTROL INTERNO DE LOS GASTOS DE PERSONAL Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA”. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA.**

Luego de la revisión de los documentos del Trabajo de Investigación expresa el siguiente resultado:

Aprobado

Desaprobado

Lima, 10 de septiembre del 2020

---

Dr Giullianna del Pilar Cisneros Deza  
Director/Coordinador de Carrera

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres les dedicamos todo el esfuerzo y trabajo por que confiaron en nosotros y nos apoyaron para que luchemos por nuestras metas.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos las fuerzas para culminar este trabajo e iluminar el largo camino recorrido.

A nuestras familias por acompañarme en nuestras amanecidas y por darnos ánimos en todo momento.

## INDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ACTA DE CONFORMIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....</b> | <b>2</b>  |
| <b>ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>DEDICATORIA.....</b>                                      | <b>4</b>  |
| <b>AGRADECIMIENTO.....</b>                                   | <b>5</b>  |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>                                 | <b>7</b>  |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>                                | <b>8</b>  |
| <b>RESUMEN.....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>                         | <b>10</b> |
| <b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>                         | <b>15</b> |
| <b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>                         | <b>19</b> |
| <b>CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.....</b>                        | <b>30</b> |
| <b>REFERENCIAS.....</b>                                      | <b>31</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| TABLA 1: Artículos seleccionados para la Revisión Sistemática             | 15 |
| TABLA 2: Tendencia de información obtenida respecto al total de artículos | 19 |
| TABLA 3: Tendencia de información obtenida por país                       | 20 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| FIGURA 1: Bases de datos con total de artículos encontrados | 20 |
| FIGURA 2: Países seleccionados                              | 21 |



## RESUMEN

La presente investigación es realizada con el fin de elaborar una propuesta de control en la asignación e identificación de los gastos del personal para las distintas áreas que compone la empresa “Servicios de call center del Perú. La finalidad es subsanar los excesos y los déficits de personal en distintos servicios de la empresa que actualmente se muestran como problemática de incumplimiento de objetivos generales.

La investigación realizada ha servido para detectar las distintas acciones para solucionar la problemática planteada, apoyada en las bases teóricas y en las referencias bibliográficas que fueron recogidas de scielo org, Dialnet, y otros. Por ello, se ha realizado una revisión sistemática de la literatura del periodo comprendido entre el año 2005 y el año 2018, para analizar las evidencias recogidas en diferentes investigaciones.

Los datos obtenidos de tales instrumentos fueron comparados y analizados para conocer la forma o manera en que se lleva a cabo el control del indicador de personal en distintas empresas (nacionales como internacionales), esto nos permite tener una visión distinta del manejo y control de esta parte sensible de los costos de la empresa y sobre esta base elaborar una propuesta innovadora que se adapte a nuestras necesidades, que brinde confiabilidad a la empresa y validez a nuestra investigación.

El objetivo principal mejorar la rentabilidad de la empresa.

**PALABRAS CLAVES:** Control interno, gasto de personal, costo laboral, rentabilidad.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Remontándonos a nuestra historia, el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus bienes y las del entorno del cual forma parte, es allí donde nace el CONTROL, con la única finalidad de que se pueda tener conocimiento y control total respecto a los bienes y beneficios y obligaciones.

Actualmente, el mundo de los negocios es exigente por lo que es necesario contar con sistemas de control interno. El control interno es una fase de la gestión empresarial el cual va acompañado de sus componentes: entorno de control, identificación de riesgos, actividades de control, información, comunicación y supervisión las que facilita la gestión financiera, administrativa y la gestión en general de la empresa., por tanto, todo lo que haga incidirá en el desarrollo de ésta y en su rentabilidad.

La evaluación del control interno nos va a permitir determinar cuáles son las fallas de la gestión financiera y de ese modo proponer lo necesario para superar esa situación y prevenir la pérdida de recursos, sin importar el tipo de organización ya sea público o privada con o sin fines de lucro.

El control interno, tiene como objetivo obtener todo tipo de información financiera, veraz y oportuna la cual constituye un elemento importante para la toma de decisiones en dichas organizaciones sino también asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones evitando pérdida de su reputación y otras consecuencias.

Hernández (2003), en su tesis titulada —Control Interno eficaz de la Gestión de una Empresa Cooperativa de Servicios Múltiples”, de la Universidad Nacional Federico Villarreal sostiene que el Control Interno ha sido definido bajo dos grandes perspectivas, una perspectiva limitada y una perspectiva amplia. Desde la perspectiva limitada, el Control Interno se concibe como la verificación a posteriori de los resultados conseguidos en el seguimiento de los objetivos planteados y el Control Interno de gastos invertido en el proceso realizado por los niveles directivos donde la estandarización en términos cuantitativos, forma parte central de la acción de Control Interno. Bajo la perspectiva amplia, el Control Interno es concebido como una actividad no sólo a nivel directivo, sino de todos los niveles y 21 miembros de la entidad, orientando a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos bajo mecanismos de medición cualitativos y cuantitativos. Este enfoque hace énfasis en los factores sociales y culturales presentes en el contexto institucional ya que parte del principio que es el propio comportamiento individual quien define en última instancia la eficacia de los métodos de Control Interno elegidos en la dinámica de gestión.

Mantilla ( 2005), El control interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de objetivos en las siguientes categorías: eficiencia, eficacia y efectividad de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Manuel Salvat (1970), la rentabilidad no es otra cosa que "el resultado del proceso productivo". Si este resultado es positivo, la empresa gana dinero (utilidad) y ha cumplido su objetivo. Si este resultado es negativo, el producto en cuestión está dando pérdida por lo que es necesario revisar las estrategias y en caso de que no se pueda implementar ningún correctivo, el producto debe ser discontinuado. Un ejecutivo de General Motors afirmó:

"estamos en el negocio de hacer 32 dinero, no automóviles", estaba equivocado. Una empresa hace dinero y por ende es rentable, satisfaciendo las necesidades de sus consumidores mejor que la competencia. La experiencia de las empresas orientadas a la calidad es que, un producto de calidad superior y con integridad en los negocios, las utilidades, la participación de mercado y el crecimiento vendrá por añadidura. El presente es una investigación de ciertos tópicos básicos para determinar la rentabilidad en el área de mercadeo de las empresas.

El presente trabajo de investigación pretende enfocarse en las principales contrariedades que asume y presenta la empresa de call center en cuanto a los gastos del personal, se presume que haciendo uso de un adecuado mecanismo de control interno las cosas mejorarían a favor de ésta, una de sus mejoras sería el reducir sus costos para obtener mayor rentabilidad.

Hoy en día la empresa atraviesa por diversos problemas como la inexistencia de un control en los gastos, el desconocimiento y la mala segregación de funciones, que ha causado un sin número de errores en sus operaciones cotidianas, siendo esta la razón para no tomar decisiones adecuadas y oportunas.

Todo lo mencionado con anterioridad nos indica con certeza de que existen una serie de metodologías sobre el control interno de los gastos del personal y su efecto en la rentabilidad; por lo que consta en términos generales y guardan relación entre si ambas variables. Por lo que se ha planteado la necesidad de realizar la revisión sistemática pretendiendo enfocar determinadas metodologías y que orienten al investigador a buscar el problema y proponer soluciones que puedan contrarrestar el efecto en la rentabilidad de la empresa.

## **REALIDAD PROBLEMÁTICA**

El desarrollo de las empresas, tienen como base contar con un eficiente manejo del control de todas sus áreas, motivo por el cual es muy propensa a tener pérdidas si alguno de dichos controles no se esté ejecutando correctamente o simplemente no exista un proceso de control, esto puede tener un efecto perjudicial sobre la organización.

Basándonos en nuestra investigación en la empresa SCC, se logró identificar la falta de control en los gastos del personal, pudimos evidenciar que la información detallada en planilla difiere de los archivos enviados como aprobación de comisiones y bonos al personal, es decir la información que se muestra en el sistema no es la misma a la que se aprobó inicialmente.

Esto podría generar posibles desviaciones de gastos, podría afectar a uno de los tantos servicios que se gestiona actualmente, afectando a un colaborador y beneficiando a otro, generando pérdidas a la empresa, es más probable que un trabajador mal pagado haga el reclamo correspondiente y aquel que se benefició simplemente no diga nada.

Por otro lado, se busca hacer mejoras continuas con la implementación de otras formas de pago (efectivo y vales de alimento), contribuyendo así con la disminución de gastos y por defecto incrementando la rentabilidad de la empresa.

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo mejorar los procesos del control interno de la empresa? Si esta muestra las siguientes deficiencias respecto al control de los gastos de personal en:

- Los procesos obsoletos para el pago de comisiones y bonos.
- Falta de cumplimiento de plazos de entrega de información.
- Falta de delegación de funciones y
- Una correcta clasificación del gasto por la constante modificación de información que hacen vulnerable el error del pago al personal y fraudes internos que afectan directamente en la rentabilidad de la empresa.

## **JUSTIFICACIÓN**

Al realizar esta investigación podemos identificar y desarrollar una herramienta de gestión que ayude a la empresa a controlar los gastos de personal de una forma más adecuada, de esta manera se evitan pérdidas y se hace más eficiente la gestión.

El resultado de este trabajo contribuirá como aporte para la solución de los problemas de control en la empresa SCC y permitirá a esta mejorar sus actividades de manera eficiente, efectiva y económica.

## **OBJETIVOS**

Analizar los procesos ya existentes y proponer mejoras que permitan mostrar, de manera transparente los montos involucrados en el gasto del personal.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

En la revisión sistemática presentada en este informe, se analizaron y sintetizaron las evidencias encontradas en investigaciones en control de Inventario.

**Tabla 1**

*Artículos seleccionados para la Revisión Sistemática*

| OBJETO DE ESTUDIO                              | MÉTODO DE ESTUDIO | TÍTULO DEL TRABAJO   | AUTOR                      | AÑO  |
|--|-------------------|--|----------------------------|------|
| Variable Independiente:<br><br>Control Interno | Scielo            | " El control de los gastos administrativos y sus implicaciones financieras en el capital de trabajo de las empresas"                                     | Carrillo, Bravo, & Córdova | 2016 |
|  | Scielo            | "Estudio de un caso de control interno"  | Betancourt                 | 2005 |
|  | Scielo            | "El Control Interno Contable y Administrativo y su relación con la Auditoría Operacional en una empresa de servicios (Restaurante)"                      | Gutiérrez, Pacheco, Erick  | 2009 |
|  | Scielo            | "Propuesta de procedimiento para la gestión empresarial"   | Vélez & Pérez, Alexie      | 2014 |
|  | Redalyc           | " Modelos para el control gastos en las pymes"   | Miranda León, Javier       | 2009 |
|  | Redalyc           | "Propuesta metodológica para la gestión de inventarios en una empresa de bebidas por el método justo a tiempo caso de estudio: abastecimiento de azúcar" | Quinatoa Serrano, Maritza  | 2008 |
|  | Uladech           | "Procedimiento de control interno para el ciclo de inventario"   | Sánchez Novo, Betancourt   | 2012 |
|  | Redalyc           | "La administración de los inventarios en las empresas estatales cubanas. Métodos a utilizar en la gestión de inventario"                                 | Obispo y Gonzales          | 2015 |
|  | Dialnet           | "Un enfoque multicriterio para la toma de decisiones en la gestión de inventarios"   | Aguilar Rodriguez, Marco   | 2012 |

|   |  |   |  |      |
|---|--|---|--|------|
| <b>Variable Dependiente:<br/>Rentabilidad</b> | Redalyc  | Evaluación del Control Interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín.                  | Grajales-Gaviria, D.A., y Castellanos-Polo, O.C.                 | 2018 |
|   | Latindex   | La rentabilidad económica, un factor para alcanzar la eficiencia empresarial.   | Murrugarra Cardoso, Herbert 2011                                 | 2011 |
|   | Redalyc  | . Determinantes y diferencias en la rentabilidad de cajas y bancos.   | Mas Melgrano, Edwin 2011   | 2014 |
|   | Scielo   | Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México.  | Chavarín Rodríguez, Rubén  | 2015 |
|   | Redalyc  | Análisis comparativo del control interno en las cuentas por cobrar y por pagar en las empresas Beta Ltda. Y Alfa Ltda.      | Cantero-Cora Hidelvys; Leyva-Cardoñosa Elisa,                    | 2016 |
|   | Doaj directory   | Evaluación del Control Interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín.                  | Tamayo León, Itzel   | 2015 |
|   | Redalyc  | Impacto del Control Interno en el proceso de cobranza en efectivo en una empresa de prestación de servicios post venta      | Climent Serrano, Salvador; Pavía, José M. 2014                   | 2014 |
|   | Dialnet  | Análisis de los factores explicativos de la rentabilidad de las empresas vinícolas de Castilla-La Mancha                    | Oliveros, Juan A.; Pinto, Bethy C.                               | 2014 |
|   | Latindex   | Tributación y su efecto en la rentabilidad de las empresas comercializadoras de maletines del mercado modelo                | Hoz Suárez, Betty De la; Ferrer, María Alejandra; Hoz Suárez     | 2008 |
|   | Google Académico   | Indicadores financieros y rentabilidad de la banca privada en Ecuador de acuerdo a su tamaño. un estudio con datos de panel | Castillo Vallejo, Edwin Fernando; Mosquera Noreña, Daniel Felipe | 2018 |
| Scielo  | Análisis de eficiencia y rentabilidad económica en dos lecherías de la región del Maule, Chile | Tamayo León, Itzel  | 2018   |      |



Los recursos de información y búsqueda para los artículos, se seleccionaron de la base de datos:

- **Scielo.sld (Scientific Electronic Library Online)** utilizando las siguientes palabras clave: Control Interno, rentabilidad, gestión de inventarios.  
Idioma: en español
- **Uladech.edu (Revistas ciencias contables)** utilizando las siguientes palabras clave: Control Interno, rentabilidad y gastos del personal  
Idioma: en español
- **Redalyc.org (Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal)** utilizando las siguientes palabras clave: Sistema de Control Interno, Rentabilidad.  
Idioma: en español, inglés
- **EBSCOhost /Metabuscador Biblioteca virtual de la Universidad Privada del Norte** utilizando las siguientes palabras clave: Contabilidad, control interno.  
Idioma: en español
- **Latindex** utilizando las siguientes palabras clave: Rentabilidad de la banca, indicadores financieros.  
Idioma: en español
- **Google Académico** utilizando las siguientes palabras clave: Rentabilidad económica, eficiencia.  
Idioma: en español
- **Dialnet** utilizando las siguientes palabras clave: Tributación, rentabilidad  
Idioma: en español

Para la selección de estudios se tomaron en cuenta los siguientes criterios de inclusión: artículos publicados en biblioteca virtual entre los años 2005 y 2018, Scielo, Redalyc, Dialnet, Latindex cuyo tema central fue control interno de los gastos del personal y la rentabilidad de la empresa.

Para registrar se recogía información de los siguientes campos: autores, año de publicación, tipo de metodología seguida.

Para describir el tipo de metodología utilizada en cada estudio, se tuvieron en cuenta los trabajos de Carrillo, Bravo, & Córdova (2005), Betacourn, Carrillo(2016),Gutierrez Pacheco, Velez, Miranda, Quinatoa, Sánchez, (2012), Obispo, Aguilar, Grajales y Castellano (2018) Chavarrin, Cantero, Mas, (2009), Murrugarra, Cardoso (2015). Estos autores definen: revisiones, estudios descriptivos e investigaciones.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

La búsqueda de artículos en las bases de datos como control interno de gasto de personal arrojó un total de 798 artículos originales en el periodo de tiempo de 2005 a 2018 distribuidos así: Scielo 323 artículos; Dialnet.org 123 artículos, Doaj directory 32 artículos, EBSCOhost 20 artículos, Google Académico 24 artículos, Latindex 75 artículos, A partir de este número total se eliminaron los duplicados con ayuda del gestor de referencias EndNote y fueron suprimidas un total de 750 referencias para un valor final de 48 artículos originales. Posteriormente, se aplicaron criterios de inclusión y de exclusión hasta la obtención de un número final de 20 artículos para la presentación de resultados. Así lo explicamos en la siguiente tabla y gráfico:

**Tabla 2**

*Tendencia de información obtenida respecto al total de artículos*

| Base de Datos    | Artículos | Seleccionados |
|------------------|-----------|---------------|
| Scielo           | 323       | 6             |
| Doaj directory   | 32        | 1             |
| Uladech.edu      | 12        | 1             |
| Redalyc          | 129       | 7             |
| Dialnet          | 183       | 2             |
| EBSCOhost        | 20        | 0             |
| Google Académico | 24        | 1             |
| Latindex         | 75        | 2             |

Nota: Elaboración propia 20

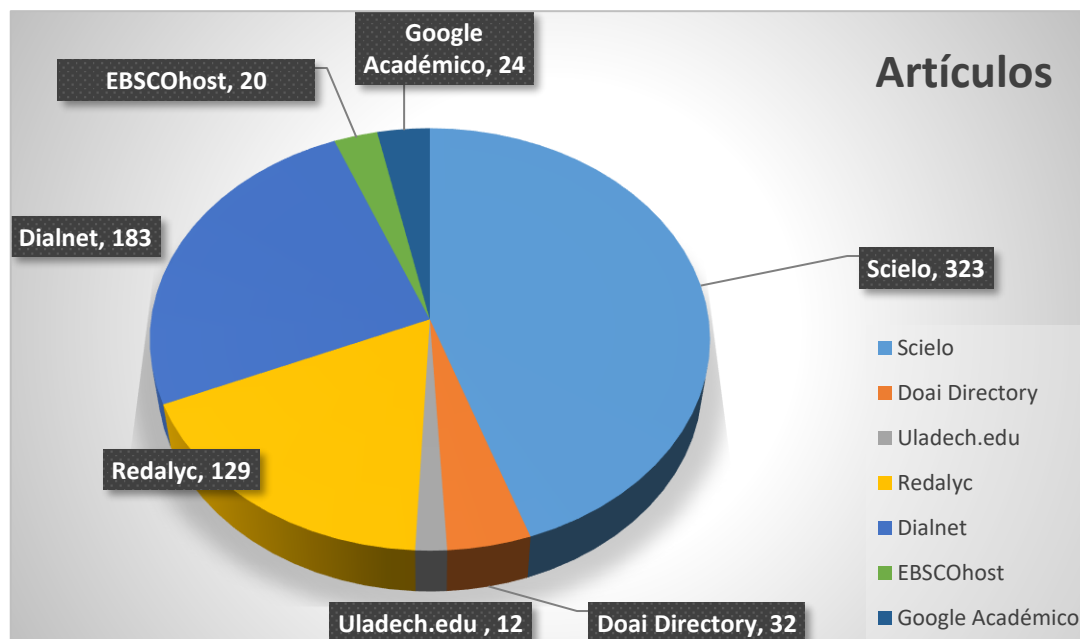


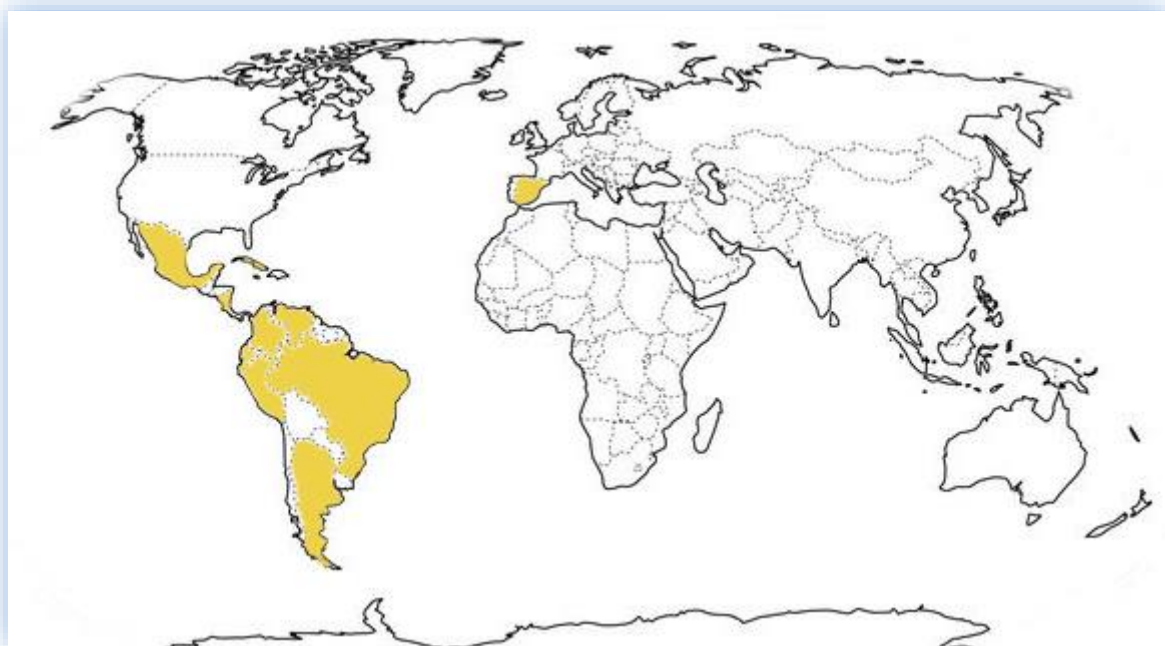
Figura 1. Bases de datos con total de artículos encontrados

Al examinar el material en diferentes lugares del mundo, nos brinda una perspectiva diferente y nos permite realizar nuestra investigación, así también, nos enseña cómo se trata en otros lugares, el mismo tema investigado.

**Tabla 3**

*Tendencia de información obtenida por país*

| Países     | Artículos |
|------------|-----------|
| Perú       | 2         |
| México     | 3         |
| Colombia   | 5         |
| Costa Rica | 1         |
| Cuba       | 1         |
| Ecuador    | 1         |
| España     | 1         |
| Argentina  | 1         |
| Brasil     | 2         |
| Venezuela  | 3         |



*Figura 2. Países seleccionados*

De los 20 artículos propuestos, 11 autores opinan que las empresas deben contar con una administración que permita un adecuado control interno superando eficientemente todo inconveniente con los gastos del personal; los otros 9 autores opinan sobre la gestión del control interno, la cual si es llevada adecuadamente aumentará la rentabilidad de todo negocio.

**(Carrillo, Bravo, & Córdova, 2016).** Esta investigación desarrollada es de tipo descriptivo, para este estudio se analizaron y se presentaron los mecanismos de control que utilizan las empresa para un buen manejo de. Hoy en día las mayorías de las empresas enfrentan un principal problema que es la falta de control en los gastos del personal lo cual con lleva a tener un inadecuado control de liquidez, rentabilidad en la empresa

Un buen control interno es lograr que las existencias tengan rotación para evitar deterioros, mermas, etc., que se deba contar con existencias suficiente para afrontar la demanda de los

clientes de manera oportuna y útil, evitando que se pierda ventas. Se plantean métodos que permitirán lograr una mayor eficiencia en el control de inventarios como requerir un adecuado mantenimiento de los inventarios, efectuar controles físicos sobre los inventarios y otros activos, llevar una evaluación continua o por periodo sobre el control interno y llevar un sistema de control (autoevaluación) que permitirá establecer calidad y efectividad del sistema. Se concluye que las empresas deben contar con una estrategia de control de inventarios que les permita lograr una mayor eficiencia en el manejo de los inventarios y obtener los máximos beneficios económicos de la empresa.

(Betancourt, 2005) Esta investigación plantea la necesidad de llevar a cabo la evaluación de control interno con la implementación de procedimientos claros y precisos que contribuyan a obtener buenos resultados en sus actividades. El control interno está conformado por una serie de procesos que se dan para cumplir los objetivos proyectados. *Según Martínez señala que el control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto asegura que tanto son confiables sus estados contables, frente a los fraudes, eficiencia y eficacia operativa (Martínez Calderin, n.d.).*

Las empresas presentan problemas en el control de inventarios debido a la falta de métodos que se emplean en el almacén, la falta de capacidad del personal que labora en esa área, no existen manuales y procedimientos para el control de inventarios. Por ello se concluye que las empresas deben elaborar procedimientos que mejoren el área de almacén, permitan identificar y evaluar los posibles riesgos que afecten al ciclo de inventarios.

(Gutiérrez, 2009) Esta investigación tiene como objetivo demostrar los métodos que permitan clasificar los productos en inventario, emplear estrategias para facilitar una gestión eficiente y orientada a los clientes. Este estudio no busca comparar los métodos empleados ni señalar las ventajas y desventajas, ni reemplazar por otros métodos desarrollados, sino continuar su aplicación en la práctica administrativa.

En los últimos tiempos el mundo a sufrido cambios más si se trata de los negocios, hoy en día el cliente se ha convertido en una fuente de información estratégica sobre la calidad del producto y del servicio. Es así que para satisfacer la necesidad del cliente sea necesario realizar varias actividades que comienzan con la recepción de los pedidos, entrega del producto y seguimiento después de la entrega del producto. Se concluye que la implementación de una gestión de inventarios dentro de las empresas es de vital importancia ya que permite contralar y administrar los inventarios de manera eficiente.

(Pirela, 2005) El presente estudio fomenta la implementación de controles internos que debe ser llevado por la gerencia, este tendrá la facultad de evaluar y establecer un sistema de control que garantice la eficiencia y eficacia de las operaciones realizadas en la empresa. Se concluye que la ejecución de un control interno debe ser evaluada por el área administrativa pues son ellos quienes toman la decisión de mejorar las deficiencias que se presentan en el área de almacén, es decir el mejoramiento del proceso.

(Vélez & Pérez, 2014) Este estudio tiene como objetivo mejorar el manejo del inventario dentro de la empresa de bebidas. Uno de los problemas que presenta es que maneja inventarios altos es necesario tratar de ajustarlo un poco ya que está incurriendo en altos costos de almacenamiento, por lo tanto se pretende plantear un modelo que permita logara resultados.

Las empresas deben entender que para cumplir con las demandas es importante una buena administración que permita un adecuado abastecimiento de las existencias, y la satisfacción del cliente. Las personas encargadas de administrar los inventarios siempre se verán enfrentadas a decisiones de abastecimiento de los recursos necesarios para la compañía. Se concluye que la empresa en estudio debe administrar y controlar eficientemente las actividades logísticas de los inventarios, lo que permitirá hacer uso adecuado del espacio en los almacenes.

(Miranda, 2009) Este estudio detalla que la alta dirección considera que un adecuado sistema de control interno, fortalece a una institución con lo cual se logra obtener información actualizada y veraz de los sucesos que acontecen con el día a día en la institución, además de que su incidencia en los manejos de los recursos económicos nos permite ser más ordenados y producir una información financiera confiable. Se considera además que un adecuado sistema de control es muy importante en una institución ya que así se obtiene mayor control de procesos y procedimientos, lo cual permite obtener información financiera oportuna, y a la vez permite tomar mejores decisiones a la gerencia. Es importante adaptar un sistema de control interno ya que permitirá a la empresa dirigir de manera eficaz y eficiente a la misma, se conseguirá 16 supervisar los procesos que se están realizando y como se hace para que cualquier error sea corregido a tiempo. También se podrá brindar al cliente externo una satisfacción en cuanto a los servicios que se presta.

(Quinatoa, 2008) Aquí detalla que se debe difundir a los socios de la compañía que para realizar la evaluación del desempeño por medio de la aplicación de indicadores de gestión se debe designar a los responsables de dicha aplicación, así como identificar bien las áreas o unidades a ser evaluadas, conocer las actividades que se realizan en la compañía y aplicarlos, para con los resultados obtenidos poder interpretarlos y tomar las acciones



correctivas de acuerdo al caso, los mismo que van en búsqueda de brindar beneficios a la organización enfocados en mejorar la rentabilidad. La rentabilidad de una empresa representa la capacidad de obtención de utilidades y de recursos que posee la misma para llevar a cabo con eficacia y eficiencia las operaciones, la rentabilidad es parte fundamental de una empresa ya que constituye su situación económica y su disponibilidad.

**(Sánchez, 2012)** En este estudio dice que la implementación de un sistema de control interno tiene un efecto positivo en la situación económica de la entidad, lo cual se puede contrastar con los resultados ya que la empresa no contaba con un sistema de control interno apropiado para la magnitud de la misma. Así mismo, se inicia con la implementación de un sistema de control interno con la elaboración de un manual de organización y funciones, un reglamento interno y un plan de trabajo, en donde se especifica las mejores formas de trabajo.

**(Obispo y Gonzales, 2015)** Detalla que el control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial y lograr en algunos casos alcanzar el 100% de los objetivos y metas programadas. También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80 % de forma oportuna contando con un adecuado y eficiente control para tomar decisiones en la vida empresarial. Los estudios señalados por diversos investigadores, como Salazar (2012) y Chiavenato I. (1997), señalan que una empresa comercial (y de todo sector-actividad) que contemple un adecuado control interno dentro de sus funciones reduce en 15% los procedimientos innecesarios y aumenta la productividad de la empresa en 25%. El control interno constituye una herramienta de apoyo para que se tomen decisiones desde la alta dirección, tanto en instituciones públicas como 18 privadas, cuyo propósito es que los objetivos planteados por la empresa se cumplan a cabalidad con las normas y los reglamentos establecidos. Según el análisis de esta investigación científica, al aplicar un procedimiento de control interno se

analiza si los objetivos de las empresas se cumplen. Al aplicar el control interno, muchos logran el 100 % de sus metas y objetivo trazado; no obstante el porcentaje de resultados varía según el giro de la entidad y el tipo de control aplicado.

(Aguilar, 2012) El presente trabajo tiene como objetivo principal comprobar si la aplicación de un buena gestión en los gastos del personal constituye un elemento eficaz para mejorar la rentabilidad e incrementar el nivel de servicio Según Hayes y Wheelwright (1984) proponen un modelo para la selección estratégica: las empresas consideren su proceso de fabricación debe ser neutral, con una adecuada coordinación y lograr un ventaja sobre los competidores.

Las empresas deben establecer una adecuada clasificación de inventarios que permitirá una rentabilidad creciente sin deteriorar el nivel de servicio al cliente.

(Grajales-Gaviria, D. & Castellanos-Polo 2018) “Se puede identificar que el componente monitoreo es el que presenta mayor nivel de riesgo, ya que para las empresas evaluadas el 100% de las respuestas evidencian que no existe monitoreo, esta situación es grave desde la estructura de control interno en el proceso de tesorería, pues la falta de revisiones periódicas, verificación de la forma en que opera el sistema y la necesidad de mejora, generan un nivel de riesgo alto para el control de los recursos organizacionales”.

(Murrugarra, 2011). Refiere que “el control interno, aparece a medida del crecimiento económico, las empresas aumentan de tamaño y sus propietarios empiezan a utilizar los servicios de gerentes contratados, lo cual conlleva a que los dueños tengan más cuidado de su patrimonio y en los informes de sus estados económicos y financieros, para evitar y protegerse contra el peligro de errores no intencionales, lo mismo que contra los fraudes cometidos por gerentes y empleados. Actualmente las empresas y negocios aplican un control interno ya sea empíricamente o formalmente para el logro de sus objetivos en las

áreas de presentación de informes financieros, operaciones y cumplimiento de leyes y regulaciones. En el estudio se puede decir que la empresa Molino San Luis E.I.R.L., sólo se lleva a cabo empíricamente un control interno inadecuado, por la falta de control en el área de producción, contabilidad y administración, sin embargo actualmente sólo lleva un control previo e ineficiente, por medio de kardex, reportes diarios, control de asistencia de personal, que es lo que ha generado los resultados económicos, según los estados financieros del Molino San Luis”.

(**Mas Melgrano, Edwin 2011**). Refiere que “No existe un documento formal que contenga específicamente los procedimientos y requisitos que debe cumplir el personal de la institución para solicitar el pago de los documentos, por lo cual los integrantes de la Unidad respaldan sus requerimientos en el Manual de Servicios Administrativos; por lo que es necesario implementar un Sistema de Control Interno que será de mucha ayuda”.

(**Cantero-Cora Hidelvys; Leyva-Cardoñosa Elisa, 2016**) “define de forma coherente los criterios para el análisis de la rentabilidad económica como indicador que mide los resultados de la entidad en un período determinado y a la vez que factores que inciden en la Rentabilidad Económica y su efecto para la toma de decisiones empresariales”.

(**Chavarín Rodríguez Rubén, 2015**) “determina que la morosidad representa un factor significativo de la rentabilidad de los bancos. Además, se enunció la hipótesis de que el índice de morosidad de los prestatarios se vuelve una variable que impacta de manera negativa y significativa a la rentabilidad obtenida por los bancos, de manera que éstos tienden a hacer muy selectiva la asignación del crédito con el fin de limitar lo más posible el crecimiento del índice de morosidad y de esta manera no ver perjudicada su rentabilidad”.

**(Climent Serrano, Salvador; Pavía, José M. 2014)** “en principio, cuanto mayor sea la utilidad, mayor rentabilidad obtendrá la institución. Los resultados obtenidos han servido para establecer cuáles son los determinantes del ROA y del ROE y cuál es la influencia del tamaño y del tipo de gobierno corporativo, podrían ser utilizados por el supervisor en el futuro para detectar cuáles son los determinantes de la rentabilidad de las entidades del crédito español y podrían ser extrapolados al resto de entidades de crédito europeas.

**(Oliveros, Juan A.; Pinto, Bethy C. 2014)** “Se demuestra que efectivamente los activos circulantes o corrientes, generan rentabilidad, la cual está asociada con el uso planificado del recurso, en concordancia con la política que la empresa establece previamente. Si el efectivo cubre las necesidades del corto plazo de acuerdo a su planificación podemos indicar que cumple su función y que genera rentabilidad, la cual se contrasta con el costo de oportunidad”.

**(Hoz Suárez, Betty De la; Ferrer, María Alejandra; Hoz Suárez, 2008)** “Los indicadores referentes a rentabilidad, tratan de evaluar la cantidad de utilidades obtenidas con respecto a la inversión que las originó, ya sea considerando en su cálculo los ingresos, el activo total o el capital contable. En este mismo orden de ideas, la rentabilidad también se mide a través de otros indicadores, siendo los más comunes: el margen de utilidad operacional”.

**(Castillo Vallejo, Edwin Fernando; Mosquera Noreña, Daniel Felipe, 2018)** “De acuerdo al análisis de sensibilidad se determinó que la variable ventas es la más influyente en la rentabilidad de la empresa. Por otro lado, la industria debe producir y vender un promedio de 101.269 unidades al año para que sus ingresos sean iguales a los costos y gastos, es decir, sin generar pérdidas ni ganancias”.

**(Tamayo León, Itzel 2018)** Según la investigación el autor determina que es una empresa exitosa de la cual podemos demostrar con los factores estratégicos de la mercadotecnia que tiene viabilidad y rentabilidad, en la que su desarrollo es tal manera que respeta a sus clientes, proveedores y contribuyentes, así como ofrece satisfacer sus necesidades buscando la manera de cubrir las diferentes demandas de cada uno de ellos. Al tener en cuenta las demandas de los consumidores, proveedores, accionistas y colaboradores la empresa se consideran bastante rentable y confiable, y gracias a las razones financieras; también se puede corroborar la rentabilidad de la empresa, donde sus activos son más que sus pasivos, tiene bastante rotación de sus productos, las cuentas por cobrar las cobra más rápido que el promedio, lo que le sirve para poder invertir de nuevo ese dinero en la misma empresa. La eficiencia de los activos para la generación de ventas dentro de un periodo es muy alto, así como la capacidad de pago de intereses, su capital invertido demuestra que por cada peso generó 80 centavos más. En general la empresa tiene siempre buenos resultados y es segura para invertir en ella, lo cual atrae nuevos inversionistas y es bueno para ella, habrá años que no tenga buenos resultados, pero la empresa logra tener estabilidad.

## CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

Luego de haber realizado todos los análisis, investigaciones, evaluaciones y estudios correspondientes en diferentes búsquedas de información es que se logra el objetivo de demostrar la carencia de un control interno (Aplicación), y la obsolescencia de otros procedimientos que deberán ser implementados dado el avance de la tecnología, respecto a la mejora de los controles de los gastos del personal así como también la rentabilidad de la empresa de Servicios de Call Center del Perú.

Concluyendo con las observaciones se puede decir lo siguiente:

- No se cumplen con los procedimientos establecidos respecto a los plazos y principales responsables que deberán reportar el monto aprobado por gerencia por su equipo de ventas.
- Se verifica que el personal no se encuentra comprometido con la importancia del control y verificación transversal respecto a la aprobación de bonos e incentivos.
- Se verifica en un cálculo simple que la empresa podría mejorar a nivel de rentabilidad entre 2% y 5% puntos porcentuales en el margen.

## REFERENCIAS

- Ablan Bortone, N., & Méndez Rojas, Z. (2010). Los sistemas de control interno en los entes descentralizados estatales y municipales desde la perspectiva COSO. *Visión Gerencial*, (1), 5-17.
- Altuve G., J. (2014). Rentabilidad de la variable activo corriente o circulante. *Actualidad Contable Faces*, 17 (29), 5-17
- Cabanelas Lorenzo, P., & Lorenzo Paniagua, J., & CANALES LORENZO, P. (2007). Las competencias de la empresa como factor básico en la rentabilidad económica. *Revista Galega de Economía*, 16 (1), 0.
- Cantero-Cora, H., & Leyva-Cardenosa, E. (2016). La rentabilidad económica, un factor para alcanzar la eficiencia empresarial.
- Ciencias Holguín, 22 (4), 1-17. Cárdenas G, M. & Velasco, B. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 32 (1). C
- liment Serrano, S., & Pavía, J. (2014). Determinantes y diferencias en la rentabilidad de cajas y bancos. *Revistas de Economía Aplicada*, XXII (65), 117-154.
- Cristóbal, L., & Gonzáles, E., & Robles, M. (2017). El Inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, vol. 7, núm. 13, 2017.
- Chavarín Rodríguez, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas. Nueva Época / Mexican Journal of Economics and Finance*, 10 (1), 71-83 .