

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL
MARGEN OPERATIVO DE T&D ELECTRIC SAC, LOS
OLIVOS, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autoras:

Edith Roxana Calero Milla
Hilda Anelith Salazar Valqui

Asesor:

Mg. Ruperto Hernán Arias Fratelli

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

A DIOS por ser nuestro principal guía y darnos la fuerza necesaria para lograr nuestros objetivos y metas trazadas en el transcurso de nuestra carrera profesional.

A NUESTROS PADRES por la semilla de superación que han sembrado en nosotras, por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que nos han permitido ser unas personas de bien, pero más que nada, por su amor.

AGRADECIMIENTO

A nuestras familias, por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de nuestros estudios.

A nuestro asesor Mg. Ruperto Hernán Arias Fratelli, quien nos brindó su valiosa y desinteresada orientación y guía en la elaboración del presente trabajo de tesis.

Y a todas personas que de una u otra forma nos apoyaron en la realización de nuestra tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	18
CAPÍTULO III. RESULTADOS	24
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	53
REFERENCIAS.....	58
ANEXOS.....	61

ÍNDICE DE TABLAS

Ilustración 1 Misión Visión y Valores de la Empresa	26
Ilustración 2 Flujograma de los Procesos	27
Ilustración 3 Organigrama del Área de Gerencia.....	28
Ilustración 4 Organigrama de Gerencia de Operaciones	35
Ilustración 5 Flujo de trabajo T&D Electric SAC	36
Ilustración 6 Nivel de cumplimiento Área Comercial	37
Ilustración 7 Nivel de cumplimiento Área de Operaciones	38
Ilustración 8 Nivel de cumplimiento Área de Logística	40
Ilustración 9 Nivel de cumplimiento Área de Recursos Humanos	41
Ilustración 10 Política Ética Comercial	45
Ilustración 11 Política de Horas de Conducción y Descanso	46
Ilustración 12 Política de Negativa al Trabajo Inseguro.....	46
Ilustración 13 Política de Cobranza	47
Ilustración 14 Porcentaje y Participación de los Activos.....	51
Ilustración 15 Porcentaje Margen Operativo	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Misión Visión y Valores de la Empresa	26
Ilustración 2 Flujograma de los Procesos	27
Ilustración 3 Organigrama del Área de Gerencia.....	28
Ilustración 4 Organigrama de Gerencia de Operaciones	35
Ilustración 5 Flujo de trabajo T&D Electric SAC	36
Ilustración 6 Nivel de cumplimiento Área Comercial	37
Ilustración 7 Nivel de cumplimiento Área de Operaciones	38
Ilustración 8 Nivel de cumplimiento Área de Logística	40
Ilustración 9 Nivel de cumplimiento Área de Recursos Humanos	41
Ilustración 10 Política Ética Comercial	45
Ilustración 11 Política de Horas de Conducción y Descanso	46
Ilustración 12 Política de Negativa al Trabajo Inseguro.....	46
Ilustración 13 Política de Cobranza	47
Ilustración 14 Porcentaje y Participación de los Activos	51
Ilustración 15 Porcentaje Margen Operativo	52

RESUMEN

En nuestra investigación, nos proponemos determinar la incidencia del control interno en el Margen Operativo de T&D Electric SAC, los olivos en el periodo 2019, y aportar nuestras recomendaciones con las cuales daremos mayor solidez y así restablecerse en su margen operativo. El tipo de estudio es descriptivo, cualitativo, porque estamos evaluando un periodo de tiempo. Se aplicó la técnica de entrevista y Guía De Entrevista, para constatar la exactitud de la información brindada. Nuestra investigación se realizó en bases teóricas de control interno y margen operativo. Según la problemática de la empresa se encuentra en el inapropiado manejo operativo y control interno, sufriendo pérdidas económicas por parte de la empresa las cual se ven reflejadas en sus estados financieros. Se recomienda tomar medidas de prevención para poder solucionar las debilidades, en primer lugar, la preparación de la función para las áreas involucradas como es la administración y el control de mercaderías donde se determine las líneas de autoridad y responsabilidad, y su supervisión constante de los procesos. Se evaluó que la rentabilidad está en un nivel de, 0-45 de utilidad operativa para el año (2019), se halló algunos errores en logística, por la falta control en las funciones del alto mando, por ello se propuso mejorar el sistema de ERP donde se describe la responsabilidad por áreas, asignando funciones y responsabilidades para la mejora de los procesos, de manera ordenada y adecuada y lograr mejorar los errores encontrados de control que afecta al margen operativo.

Palabras clave: Control Interno, Margen Operativo.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

El control interno, es un proceso o actividad económica, esta actividad es necesario para el manejo de las empresas, ya sea para una actividad comercial o de servicio, En la actualidad las compañías desean conseguir un crecimiento respecto a su rentabilidad consecutivamente cada año, para poder obtener un registro acertado y conforme con una comunicación eficiente. El mal uso del control interno puede causar a la empresa perdida debido a que la compañía estaría cubriendo costos innecesarios, si no se tendría una adecuada utilización del mismo.

El Control Interno representa una parte importante para las empresas de servicios, debido que toda actividad de este tipo, giran en torno a la compra de materiales y suministro para poder brindar un buen servicio y lograr la satisfacción de sus clientes, es por ello que las empresas de servicios dedican gran cantidad de su tiempo en buscar una forma de llevar un control eficiente sobre los materiales y suministros adquiridos y el manejo de sus actividades brindadas.

La problemática de la empresa se debe al inapropiado manejo operativo del control interno, generando pérdidas económicas, robos, sustracciones, malos manejos que origina desconcertos en diferentes áreas, afectando la actividad de la empresa en el servicio que brinda, lo que va a originar que afecte directamente el margen operativo de la misma, reflejado en sus estados financieros.

La compañía debe enfocarse en el buen manejo del control interno, para mejorar la rentabilidad de la empresa reduciendo riesgos innecesarios al momento de tomar decisiones y sobre todo creando conciencia.

Variable Independiente: Control Interno.

Antecedentes Internacionales

El control interno en una empresa está dirigido a evitar que se cometan anomalías o faltas en el proceso contable y administrativo. Así mismo, enfatizo que este sistema debe ser preparado bajo estándares de verificación, brindando seguridad en los estados financieros. Por otro lado, agrega que, se debe tomar en cuenta que todo control interno tiene un costo, que se verá reflejado como beneficio al momento del logro de la meta u objetivo que se desea alcanzar respecto al manejo del sistema. (Vera, Veronica; Vizquete, Evel., 2011, pág. 147).

De acuerdo a la investigación realizada la empresa no cuenta con un apropiado control interno, esto afectando a la toma de decisiones respecto a las finanzas de la empresa. Por otra parte, nos dice que, la entidad ha reflejado perdidas respecto a su productividad debido a diferentes factores tales como, la ausencia de reglamentos en la empresa para el cumplimiento respecto a las exigencias de los compradores y un inapropiado método en el periodo de los inventarios. Asi mismo agrega que, las instituciones que se encargan del control interno y normas contables, brindan un aporte primordial

para aminorar los riesgos tanto inherentes como de control. El autor también concluye que, el periodo de provisión del ciclo de inventario es demasiado extenso esto genera una debilidad para la compañía debido a que el costo de oportunidad es demasiado. Así también la falta de mercadería ocasiona insatisfacción al cliente. (Lopez, Ana, 2011, pág. 104).

El control es un instrumento primordial la cual va a permitir a la compañía lograr el alcance de sus metas. Obteniendo la certeza de un buen manejo respecto a sus activos ya sea dentro o fuera de la misma. Así mismo explica que, esto también generará que sus transacciones sean efectuadas de manera adecuada, escogiendo al equipo calificado para la realización de las actividades. Por otro lado nos dice que, si el sistema de información es el idóneo esto generará una reducción de compras redundantes evitando así fraudes a la compañía por tanto permitiendo tomar decisiones adecuadas para la empresa. (Arzube , 2014, pág. 93).

El control interno proporciona una seguridad razonable sobre la información que rinde preparada en condiciones de certidumbre, garantizando eficiencia y efectividad en el cumplimiento de sus objetivos. Así también nos dice que, el control interno garantiza la legalidad y razonabilidad de la información que se genera. (Serrano, Paola; Señalín, Luis; Vega, Flor; Herrera, Jonathan, 2018, pág. 30).

Antecedentes Nacionales

El personal de tesorería no tenía bien definido los métodos y procedimientos para una buena gestión financiera, explicando que no tenía el adecuado control en el área de créditos y cobranzas. Agrega que desconocen los elementos importantes del control interno y la gestión administrativa del área de créditos y cobranzas, por lo tanto se evidenció que la empresa carecía de control en la gestión financiera por lo cual no tendrá credibilidad. (Zevallos Ponce, 2017)

Por otro lado menciona que, identifico que no hacen uso de las herramientas de gestión financiera, mencionando además que esto contribuye para obtener una información precisa, documentada y analizada. Explicando que al no aplicar de manera correcta el control, se aportaría a minimizar la cartera de cobranza y no generar riesgo que perjudique económicamente a la empresa. (p. 50).

La compañía no cuenta con un control interno competente respecto al departamento de logística, dando como consecuencia un ineficiente manejo de planificación y facultad para designar obligaciones como corresponde a la política de la empresa, así también nos dice que, la gerencia no obtiene resultados eficaces ya que el departamento de logística no tiene una buena información verídica y pertinente. (Arteaga, Carlos; Olgún, Víctor, 2014, pág. 130).

Respecto a la evaluación de control interno realizado y de acuerdo a los años comparativos del 2012 al 2014 se obtuvo un resultado positivo y creciente año tras año dando un resultado de 40.53% de optimización, por lo tanto agrega que, de acuerdo al departamento de almacén los componentes del control interno evaluados nos enseñan una falta y un inadecuado cumplimiento de control interno. Así mismo comenta que, esto se da ante todo debido a la falta de conocimiento respecto a las normas de gestión y nos ocasiona un problema para el alcance de los objetivos de manera adecuada. (Mamani, 2015, pág. 183).

Se analiza algunos documentos de gestión y los estados financieros del 2016 explicando que se encontró que había falencias en caja, en las cuentas por cobrar al clientes y en las mercaderías afectando la rentabilidad en un porcentaje del 12% del total de la utilidad neta. Por otro lado, menciona que para la evaluación de la rentabilidad se hizo un diagnóstico. Huaman agrega que en la entrevista al señor gerente manifestó que su rentabilidad era baja, porque tiene que vender mucho, todo esto debido a sus costos muy elevados propios del giro de negocio como por la competencia misma. (Huaman Delgado, 2018, pág. 75).

También afirmo que el diseño de control interno estará basado de acuerdo a los hallazgos encontrados, explicando primero que se tiene que asignar las funciones a cada área involucrada a las operaciones de caja, cuentas por cobrar y mercaderías.

Variable Dependiente: Margen Operativo

Antecedentes Internacionales

Determinaron que el impacto de las características operativas en la liquidez, endeudamiento y rentabilidad garantiza la continuidad de la organización en el mercado, esto implica un análisis financiero se logró evidenciar que los pasivos corrientes son mayores a sus activos. También afirmaron que se determinó que Buenaventura tiene altos niveles de rentabilidad operacional, rentabilidad bruta y rentabilidad neta durante los años de estudio. Por otro lado mencionan que se determinó que su capital de trabajo presenta un aumento considerado en dos años. (Morelos Gómez, Fontalvo Herrera, & De la Hoz Granadillo, 2012, pág. 24).

El margen de utilidad operativa mide el porcentaje que queda de cada dólar de ventas después de que se dedujeran todos los costos y gastos, excluyendo los intereses, impuesto y dividendos de acciones preferentes; las utilidades puras ganadas por cada dólar de ventas. Según los autores, es preferible un margen de utilidad operativo alto. (Gitman & Chad J, 2012, pág. 75).

Determinó que el margen operativo es bajo independientemente del país que se está analizando. Explicó que la consecuencia es por el sector intensivo en mano de obra, agregando además que si se ajusta costes vía salarios será más reducida. También afirmaron que si se

incrementa hasta un determinado nivel en base a los servicios necesarios, provocara que las empresas de los sectores analizados tengan unos margenes operativos bajos. (Monllau Jaques & Rodríguez, 2014, págs. 831-832).

Antecedentes Nacionales

Despues de realizar un calculo previo respecto a la utilidad aplicando el procedimiento por ordenes de trabajo y las consecuencias que se lograria en la productividad de la compañía. Asi mismo dice que da como resultado un efectivo propicio y positivo en su margen operativo respecto a la empresa, aumetando los ingresos y las oportunidades laborales. (Chu Estrada & Vera Castro, 2016, pág. 84).

Al comparar los resultados de la identificación del Cuadro de Mando Operativo, se evidencia que hubo un incremento en la productividad, asi mismo se refleja que esta herramienta ha impactado significativamente en la mejora de la productividad, del sistema de gestión, de la rentabilidad de la organización y la satisfacción del cliente. También menciona que para la organización permito incrementar la productibilidad y por ende, la rentabilidad. (Hidalgo & Jesús, 2019, pág. 88).

Formulación del problema

Problema general

¿De qué manera el control interno incide en el margen operativo de T&D
Electric S.A.C.-Olivos?

Problemas específicos

- ¿De qué manera la capacitación en el control interno incide en el margen operativo de T&D Electric S.A.C-Olivos?
- ¿De qué manera el ambiente del control interno incide en el margen operativo de T&D Electric S.A.C - Olivos?
- ¿De qué manera la política de control interno incide en el margen operativo de T&D Electric S.A.C - Olivos?

Objetivos

Objetivo general

Determinar en qué medida el control interno incide en el margen operativo de T&D Electric S.A.C-Olivos.

Objetivos específicos

- Determinar de qué manera la capacitación del control interno incide en el del margen operativo de T&D Electric S.A.C-Olivos.
- Demostrar de qué manera el ambiente del control interno incide en el margen operativo de T&D Electric S.A.C – Olivos.
- Evaluar de qué manera la política de control interno incide en el Margen Operativo de T&D Electric S.A.C.

Hipótesis

Hipótesis general

El control interno incide en el margen operativo de T&D Electric SAC, los olivos 2019.

1.6.1 Hipótesis específicas

- La capacitación en el control interno incide en el margen operativo de T&D Electric S.A.C – Olivos.
- El ambiente del control interno incide en el margen operativo de T&D Electric S.A.C – Olivos.
- La política de control interno incide en el margen operativo de T&D Electric S.A.C-Olivos.

Tabla 1 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CONTROL INTERNO	CAPACITACIONES	Capacitaciones Suficientes Necesidad de Capacitaciones Objetivos de las Capacitaciones	1,2,3
	AMBIENTE DE CONTROL	Estructura Organizacional Transferencia de OT Nivel de Cumplimiento	4,5,6
	POLITICAS	Políticas Establecidas Plan Estratégico Políticas Aplicadas	7,8,9
	ESTADOS FINANCIEROS	Estado De Resultados Estado De Situación Financiera	10 11
	ÍNDICE DE RENTABILIDAD	Margen de Utilidad Margen Bruto Margen Operacional y Rentabilidad Financiera	12 13,14 15,16

Fuente: *Elaboración propia*

Justificación de la investigación

Justificación

Una de las razones que nos impulsaron a realizar nuestra tesis es mejorar el margen operativo de la empresa T&D Electric SAC; que últimamente ha tenido fallas en los controles internos, por lo cual se aplicaron los conocimientos adquiridos en la Universidad para atribuir herramientas de solución frente al problema. De manera que este trabajo puede ser la base para otras investigaciones más profundas, puede valer de guía para otras empresas que tengan la misma problemática y/o el mismo rubro. De los resultados a lograr se espera que los directivos de la empresa tomen las decisiones correctas para mejorar el sistema de control interno y de modo que se incremente el margen operativo de la empresa.

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es Aplicada, ya que se propone dar solución a un problema de la realidad de T&D Electric. Tal como se menciona en el siguiente texto: “la investigación aplicada se entiende como la utilización de los conocimientos en la práctica, para aplicarlos en provecho de los grupos que participan en esos procesos y en la sociedad en general”. (Vargas Cordero, 2009, pág. 159).

Así mismo tiene un alcance de investigación correlacional, ya que las dos variables de estudio encontradas se relacionan entre sí a través del tema central. “Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”. (Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar, 2014, pág. 92).

2.1.1 Enfoque

(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista, 2014) Concluyen que: “Se guía por áreas y temas significativos de investigación. También menciona que los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y análisis de los datos” (p.7). Por lo expuesto anteriormente podemos determinar que la presente investigación tiene un enfoque cualitativo.

2.1.2 Alcance

En comparación con nuestras variables el alcance de la presente investigación es de tipo correlacional porque se indaga sobre las variables en la cual está basada

nuestro trabajo de investigación como es la variable independiente (control interno) y nuestra variable dependiente (margen operativo).

Según (Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar, 2014) nos dicen que: “Este tipo de estudio tiene como finalidad especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, describe preferencia de un grupo o población” (p. 93).

2.1.1 Diseño

El diseño de la investigación es descriptiva explicativa. Porque se pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian. (Bajo un enfoque no experimental).

(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) Concluyeron que: “la investigación explicativa va más allá de la descripción de los conceptos o fenómenos. Por lo tanto, su interés se centra en explicar y relacionar dos variables o más variables.” (p.95).

2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1 Población

La población son las unidades o conjuntos de elementos que se van a investigar de acuerdo a la naturaleza del problema, las cuales tienen características comunes que dan origen a la investigación, en concordancia con ello la población para esta

investigación es de 4 (Gerente General, Gerente Comercial, Gerente de Operaciones y Recursos Humanos), periodo 2019.

“La población es la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrado, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.” (Tamayo M. , 2014, pág. 180).

2.2.2 Muestra

(Hernandez, Fernandez, & Batista, 2006) Expreso que: la muestra es obtenida a través del análisis de la población a través de un subconjunto. (p.245).

La muestra es censal y de tipo no probalística, pues consiste en seleccionar la muestra de acuerdo al criterio del investigador, por eso se ha seleccionado toda la población que es de 4 trabajadores. Ya que todo el personal no tiene conocimiento sobre el control interno y análisis de los estados Financieros para la toma de decisiones.

Tabla 2 Cargos de personal de gerencia de T&D Electric SAC

Empresa	Distrito	Cargo	Cantidad
T&D ELECTRIC SAC	OLIVOS	Gerente General	1
		Área Comercial	1
		Área De Operaciones	1
		Recursos Humanos	1
Total			4

Fuente: Elaboración Propia (Muestra de la Investigación).

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnicas:

Este trabajo de investigación utilizo para la recolección de datos las siguientes técnicas:

Cuestionario: según (Hernandez R. , Metodología de la investigación, 2010) indico “que el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis y la técnica más utilizada para recolectar los datos, básicamente se consideran dos tipos de preguntas abiertas y cerradas. (p.217).

Análisis documental: (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista, 2014) nos dicen que: “recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (p.198)

Se procedió a la consulta bibliográfica de textos relacionados al tema como, control interno y margen operativo, tesis y otros documentos vinculados a la investigación. Se revisó los Estado de Resultados e indicadores Financieros, para poder evaluar la toma de decisiones gerenciales del año 2020 de T&D Electric S.A.C.

Instrumentos:

(Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, María Del Pilar, 2014) Nos dicen que: “es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. Por lo tanto, debe reunir tres requisitos: confiabilidad, validez y objetividad”. (pág. 200).

El instrumento de recolección y análisis de datos que se usarán para nuestra investigación serán:

Entrevista: según (Hernandez, Fernandez, & Batista, 2006) indico “las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas”. Asimismo, las preguntas y respuestas se logran una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema. (p.403)

Guía de entrevista: según (Díaz Bravo, Torruco García, Martínez Hernández, & Varela Ruiz., 2013) es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. García lo define como “la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto”. Explicando que La entrevista es muy ventajosa principalmente en los estudios descriptivos y en las fases de exploración, así como para diseñar instrumentos de recolección de datos. También afirmaron que la entrevista es más eficaz que el cuestionario porque obtiene información más completa y profunda, además presenta la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles. (p 163)

2.3 Procedimientos:

En la presente investigación se tomaron las siguientes acciones:

- Establecer el enfoque de la investigación.
- Ordenar el planteamiento del estudio
- Interpretar la problemática, general y específica.
- Abordar los objetivos, tanto generales como específicos.

- Formular hipótesis general y específica.
- Conseguir información del lugar o prueba de la investigación.
- Estudiar los procedimientos y herramientas para la recolección de información de datos para nuestra investigación.
- Examinar la información obtenida en el proceso de investigación.
- Determinar las variables e instrumentos estadísticos, para el desarrollo de la investigación.
- Lograr el alcance de los logros para la realización de las conclusiones y recomendaciones.

2.4 Aspectos Éticos

(Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar, 2014) Nos dicen que: “Investigan grupos o comunidades que comparten una cultura: el investigador selecciona el lugar, detecta a los participantes, de ese modo recolecta y analiza los datos. Asimismo, proveen de un “retrato” de los eventos cotidianos.” (p 485).

La presente investigación cumplió todas las nociones de ética profesional, como la recolección de información de datos que se obtuvo mediante el consentimiento de los entrevistados pertenecientes como también se accedió a fuentes confiables para la obtención de información los cuales fueron registrados en las referencias bibliográficas, e igualmente ha sido diseñada teniendo en cuenta las normas establecidas por la Facultad de Contabilidad de la UPN, considerando el código de ética del Contador Público y documentos contables requeridos para la investigación proporcionados por la empresa.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para el presente trabajo de investigación se realizó mediante la entrevista y el análisis documental: tomando en cuenta la relación con las variables y tamaños a analizar, para la determinación de la incidencia del control interno. Los resultados logrados de la entrevista y análisis documental, están respectivamente ordenados con los objetivos de nuestra investigación con la finalidad de determinar la incidencia del control interno en el margen operativo de T&D Electric S.A.C.

3.1 Objetivo General

Determinar en qué medida el control interno incide en el Margen Operativo de T&D Electric S.A.C.

Guía De Entrevista

Para el desarrollo del presente objetivo se aplicó la técnica de la Guía de Entrevista, la cual nos permitió conocer que los entrevistados saben que un adecuado control interno es de vital importancia en los métodos y procedimiento para lograr los objetivos de la empresa y que incide en el margen operativo la cual se realizará de una manera integral, organizado y detallada, que va a garantizar lograr los objetivos financieros esperados de la empresa T&D Electric.

Tabla 3 Entrevista al Gerente General, Área de Operaciones, Área Comercial y Recursos Humanos del Control Interno

PREGUNTA	RESPUESTA	COMENTARIO
¿Cuál es el objetivo del control interno en la empresa?	<p>GG: Fiabilidad de la información financiera.</p> <p>AO: Que haya eficacia y eficiencia de las operaciones.</p> <p>AC: Proporcionar seguridad.</p> <p>RRHH: Cumplimiento de las leyes y normas aplicables a la empresa.</p>	El objetivo de la empresa es mejorar la rentabilidad de cada servicio brindado.
¿Cómo usted hace una evaluación del control interno?	<p>GG: A través de los informes finales de SIG.</p> <p>AO: A través de flujogramas donde se mostrarán las actividades.</p> <p>AC: A través de los procesos y sub procesos</p> <p>RRHH: A través de monitoreo y evaluaciones.</p>	A través del SIG y los responsables de cada área.
¿Cuáles son los procedimientos del control interno?	<p>GG: Informes del SIG.</p> <p>AC: Evaluación de proveedores, pago de proveedores.</p> <p>AO: HYDRA</p> <p>RRHH: Evaluación de desempeño.</p>	Todos los procedimientos de cada área se encuentran en el sistema del HYDRA.

¿Quién evalúa el control interno?	GG: SIG	Según la entrevista quien evalúa el control interno es el departamento de SIG por medio de auditorias trimestrales.
	AF: SIG	
	C: SIG	
	GC: SIG	

Nota. Esta tabla muestra las respuestas de los entrevistados.

Fuente: *Elaboración propia*

Análisis De Entrevista

Para el desarrollo del presente objetivo se utilizó la técnica de análisis documental, del cual tuvimos información de la misión, visión y valores de la empresa; asimismo los procedimientos y quienes evalúan los procesos del control interno.

Ilustración 1 Misión Visión y Valores de la Empresa

Somos una empresa especializada en proyectos, servicios y equipamientos electromecánicos. Contamos con equipos de tecnología de punta, que nos permite brindarle una solución a medida, garantizando el cumplimiento de estándares en seguridad y respeto al medio ambiente.





Misión	Apoyar a nuestros clientes con soluciones innovadoras y personal competitivo.
Visión	Ser reconocidos como una empresa que ofrece soluciones electromecánicas a nivel nacional e internacional.
Valores	Ética, Responsabilidad, Proactividad.

Activar Windows

Fuente: Obtenida por la empresa.

Objetivos Del Control Interno

Ilustración 2 Flujoograma de los Procesos


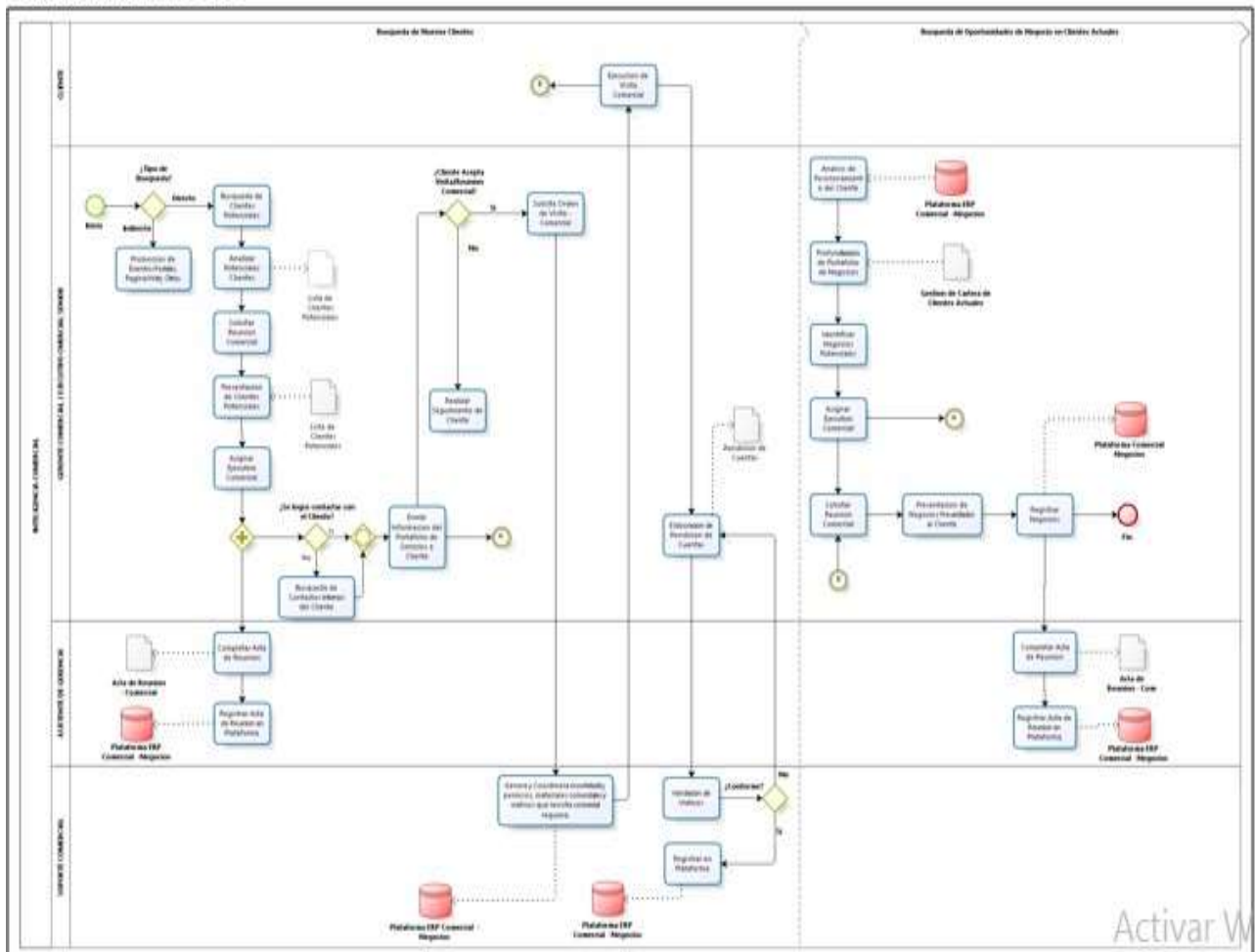
	PROCEDIMIENTO	Código: P-COM-01
	INTELIGENCIA COMERCIAL	Revisión: 07 Versión: 01 Fecha: 07/09/2019 Página: Página 6 de 7

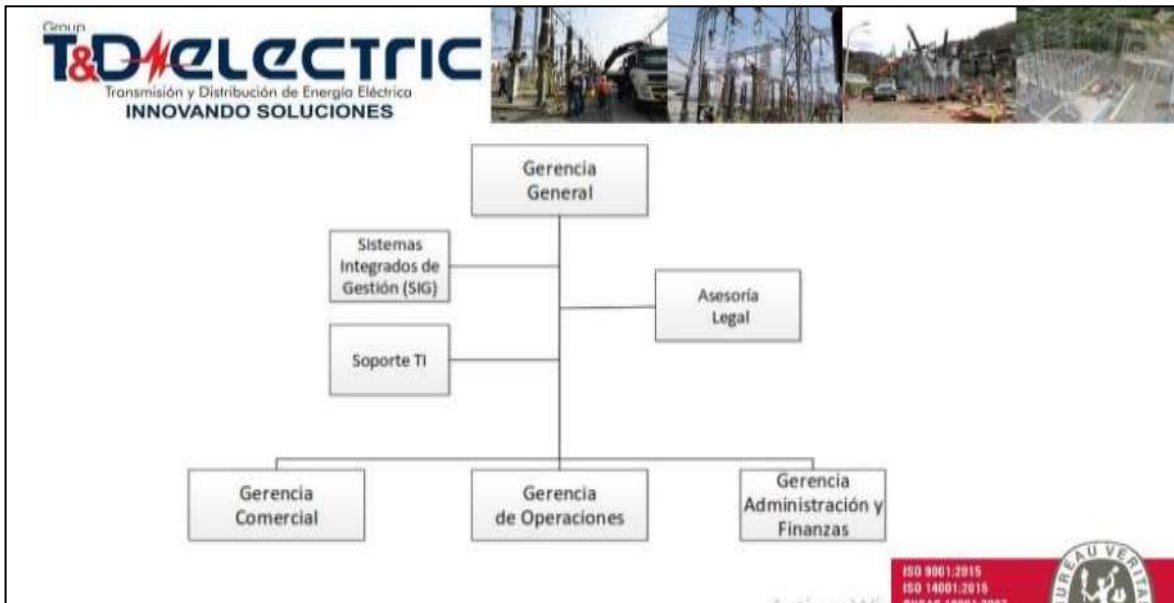
DIAGRAMA DE PROCESO



Fuente: Datos Obtenidos de la Empresa T&D Electric SAC

Nota : En flujoograma se evidencia todo el proceso desde el inicio hasta el final del servicio a realizar.

Ilustración 3 Organigrama del Área de Gerencia



Fuentes: Datos obtenidos de la Empresa T&D Electric SAC

Evaluación de control interno:

De acuerdo a la observación podemos comprobar que la empresa tiene como objetivo mejorar la rentabilidad de cada servicio y al tener clara la misión, visión y valores de la empresa ayudarán a incrementar la rentabilidad.

En cuanto a los procedimientos cada área tiene bien definido los procedimientos a realizar a través de flujogramas los cuales ayudan a ver las secuencias de las actividades a realizar en cada servicio.

También nos contaron que el responsable de evaluar si el control interno está funcionando está al mando del departamento del SIG quien hace auditorías cada tres meses a la área de operaciones, comercial, recursos humanos y la Gerencia General.

Objetivo Especifico 1

Determinar de qué manera la capacitación en el control interno incide en el Margen Operativo de T&D Electric S.A.C.

Guía De Entrevista

Para el desarrollo de este objetivo específico se aplicó la técnica de guía de entrevista. En la cual todos los entrevistados consideran que elaborar un plan de capacitación en el control interno de T&D Electric SAC, es por eso que se efectuara el diagnóstico de necesidades por el medio de consulta a los trabajadores, sobre aspectos como: conocimiento en el tema, si la capacitación recibida ha sido suficiente, que tan importancia es de implementar un plan de sensibilización y capacitación, contenidos, modalidad, metodología y aspectos en que se debe capacitar.

Tabla 4 Respuesta de los entrevistados respecto a la capacitación

PREGUNTA	RESPUESTA	COMENTARIO
¿Cómo sabe usted que la capacitación realizada ha sido suficiente?	<p>GG: Las capacitaciones nunca son suficiente más por el servicio que nosotros realizábamos.</p> <p>AC: La verdad tratamos de capacitar lo mejor posible pero también depende del personal.</p> <p>AO: Porque el personal puede manejar diversos equipos en los diferentes servicios.</p> <p>RRHH: Porque al final de cada capacitación realizamos un examen escrito.</p>	Los entrevistados nos comentaron q ellos atreves de KPI miden el logro de las capacitaciones.

<p>¿Cómo aparece la necesidad de capacitar al personal?</p>	<p>GG: Por la alta demanda de equipos. AC: Por la evaluación de los proveedores. AO: Porque hay necesidad que todos los trabajadores sepan manejar los equipos. RRHH: Porque algunos no dan seguridad en su CV.</p>	<p>Por la compra de nuevos equipos es indispensable capacitar a los empleados sobre su manejo.</p>
<p>¿Cuáles son los objetivos esenciales de las capacitaciones?</p>	<p>GG: Promover el desarrollo integral del personal y como consecuencia el desarrollo de la empresa. AO: Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de sus actividades. AC: Ampliar los conocimientos, habilidades, aptitudes y conducta de los trabajadores. RRHH: Perfeccionar al personal en su área de trabajo.</p>	<p>La empresa tiene como objetivo la capacitación para el personal la cual tienen q lograr la adaptación en sus funciones o la ejecución de una tarea específica de la empresa.</p>

Fuente: *Elaboración Propia.*

Análisis De Entrevista

Para el desarrollo del presente objetivo se empleo la tecnica de analisis documental, en la cual se obtuvo información de los cronogramas de capacitaciones internas que se realiza en la empresa.

1. Cronograma de capacitación interna

De acuerdo a la observación podemos comprobar que la empresa realiza capacitaciones internas a su personal de trabajo y estos se desarrollan todos los jueves durante tres horas (teórico- práctico) por sesiones en la cual se requiere la asistencia del personal de Operaciones y Comercial que al término del mes se realizara una evaluación. Con ello se garantiza que el personal interesado puede salir al campo inicialmente con la supervisión de un especialista y posteriormente solo.

Tabla 5 Cronograma de capacitaciones

SETIEMBRE			
Transformadores de Potencia	<u>1ra. SESIÓN:</u> Pruebas Eléctricas de Rutina Relación de Transformación y Polaridad Resistencia de devanados Resistencia de Aislamiento Reactancia de Dispersión	Personal de operaciones y comercial	16-Set
Transformadores de Potencia	<u>2da. SESIÓN:</u> Pruebas Dieléctricas Factor de potencia/disipación Corrección por temperatura	Personal de operaciones y comercial	23-Set
OCTUBRE			
Transformadores de Potencia	<u>3ra. SESIÓN:</u> Pruebas Avanzadas de condición electro-mecánica SFRA Condición de Medición SFRA Modos de Prueba Análisis de Resultados SFRA	Personal de operaciones y comercial	7-Oct
Transformadores de Potencia	<u>4ta SESIÓN:</u> Pruebas Dieléctricas Avanzadas Espectroscopia en el Dominio de la Frecuencia Aplicaciones Especiales DFR	Personal de operaciones y comercial	14-Oct
Transformadores de Medida	<u>1ra. SESIÓN:</u> Pruebas Eléctricas de Rutina Pruebas eléctricas de TCS & TPs Clases de Precisión	Personal de operaciones y comercial	21-Oct
Transformadores de Medida	<u>2da. SESIÓN:</u> Pruebas Dieléctricas Aplicaciones DFR en unidades de AT	Personal de operaciones y comercial	28-Oct

Fuentes: Datos obtenidos de la Empresa T&D Electric SAC

Esta capacitación se realiza para el personal interno, con la finalidad de prevenir riesgos, como accidentes al momento de realizar las pruebas con los equipos especiales y pueda tener los conocimientos actualizados de pruebas electro-mecánicas, pruebas dieléctricas entre otras.

Desde la inducción del personal a la empresa, se le capacita internamente para su desempeño laboral, en la parte técnica y comercial, con la finalidad de tener un mayor sentido de pertenencia enseñando e informando sobre los productos y servicios, pudiendo aumentar la probabilidad de tener más clientes.

Contratación de nuevo personal

El equipo de trabajo de TyD ha ido creciendo, por el incremento de servicio y proyectos, lo cual demanda mayor personal en campo. Al ingresar el personal nuevo y teniendo la urgencia de tender a varios clientes, dicho personal no pasa por un tiempo de inducción prudencial que le permita conocer los procesos y objetivos de la empresa, generando dificultades en la comunicación posterior, cuando el personal se encuentra en actividad en campo; y la falla de exigencia en el cumplimiento de los procesos. A su vez el inadecuado proceso de inducción puede repercutir negativamente en el desempeño del personal de cara al cliente.

Objetivo Especifico 2

Demostrar de qué manera el ambiente de control interno incide en el Margen Operativo de T&D Electric S.A.C.

Guía de entrevista

Tabla 6 Respuesta de los entrevistados respecto a la capacitación

PREGUNTA	RESPUESTA	COMENTARIO
¿La empresa realiza auditorías internas, cada cuánto tiempo?	<p>GG: Si cada 3 meses.</p> <p>AC: Si cada tres meses</p> <p>AO: Si cada tres meses</p> <p>RRHH: Si</p>	<p>La empresa si realiza auditorías internas a las áreas de operaciones, comercial, logística y recursos humanos cada tres meses.</p>
¿Sienten que el ambiente en el que se encuentran laborando es el adecuado (están satisfechos con el trabajo que recibe y sus trabajadores a cargo)?	<p>GG: Si</p> <p>AC: Si</p> <p>AO: Si</p> <p>RRHH: Si</p>	<p>Se pudo observar que si se encuentra satisfechos en su lugar de trabajo y están preparados para asumir retos con sus trabajadores.</p>
¿Están de acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de nivel de cumplimiento?	<p>GG: No</p> <p>AC: Si</p> <p>AO: SI</p> <p>RRHH: Si</p>	<p>La evaluación de desempeño ayuda a la empresa a solucionar y motivar más al personal para que logren el 100% de sus resultados.</p>

Nota. Esta tabla muestra las respuestas de los entrevistados.
Fuente: *Elaboración propia*

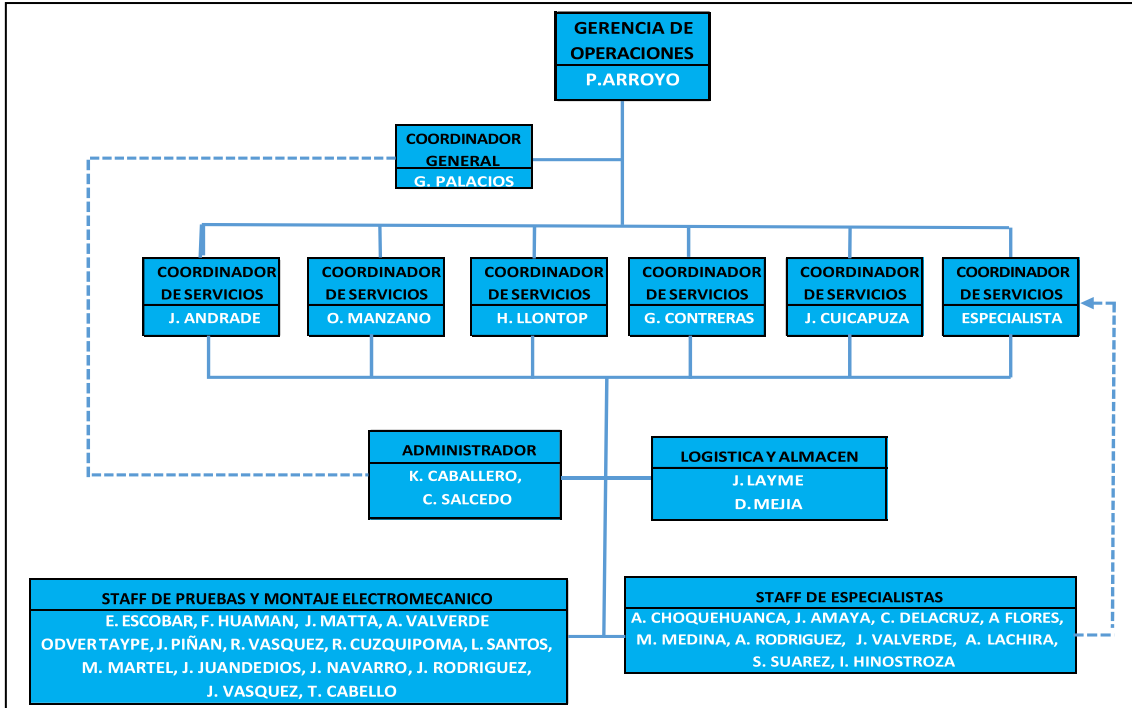
Análisis De Entrevista

Para el desarrollo del presente objetivo se empleo la tecnica de analisis documental, en la cual se obtuvo información de la evaluación de nivel de cumplimiento de los trabajadores y su estructura organizacional así también como las funciones que desempeñan cada una de ellas.

1. Estructura organizacional

Para un buen ambiente de control interno es fundamental contar con una estructura organizacional sólida.

Ilustración 4 Organigrama de Gerencia de Operaciones



Fuente: Datos obtenidos de la Empresa T&D Electric SAC

Es importante saber que el buen nivel de rendimiento y desempeño del trabajador se debe al ambiente de control en la cual se encuentra laborando.

Estas se dan a través de actividades de control gerencial y supervisión por medio de programas de capacitación y la evaluación del nivel de cumplimiento del trabajador responsable de cada área.

2. Transferencia de una OT

La actual estructura nos va permitir entender los servicios sobre como la empresa va a delegar ordenes a través de transferencia de productos.

Recibe del Coordinador General el encargo y realiza la gestión para atender el servicio asignado con el apoyo del equipo de administradores y Logística / Almacén

Ilustración 5 Flujo de trabajo T&D Electric SAC



Fuente: Datos obtenidos de la Empresa T&D Electric SAC

Los resultados que se logren es responsabilidad de todo el equipo, las individualidades son para distribuir mejor los trabajos, pero el resultado es responsabilidad de todos los integrantes de la Gerencia de Operaciones, y esto se da gracias a un buen ambiente de control interno.

3. Nivel de cumplimiento por áreas.

A continuación, Podemos observar la evaluación sobre el nivel de cumplimiento de los trabajadores. Que se realizó al personal de gerencia, área comercial, operaciones y recursos humanos, sobre el desempeño laboral.

- **Nivel de cumplimiento del Área comercial.**

Ilustración 6 Nivel de cumplimiento Área Comercial



Fuente: Datos obtenidos de la Empresa T&D Electric SAC

De acuerdo a la evaluación sobre el nivel de cumplimiento del responsable del área de desarrollo comercial podemos observar un porcentaje del 82% respecto a la actividad de estudios de costos, así como propuesta comercial, también un 60% respecto a la actividad de contrato en servidor y un 93% respecto a la actividad de gestión de cambio, así como transferencia del negocio.

Tabla 7 porcentaje de cumplimiento Área Comercial

DESARROLLO COMERCIAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	82%
-----------------------------	-----------------------------------	------------

Fuente: *Elaboración propia*

De acuerdo con la información obtenida quiere decir que el porcentaje de cumplimiento respecto al manejo del área comercial es del 82%

▪ **Nivel de cumplimiento Área Operaciones**

Ilustración 7 Nivel de cumplimiento Área de Operaciones



Fuente: *Datos obtenidos de la Empresa T&D Electric SAC*

De acuerdo a la evaluación sobre el nivel de cumplimiento del responsable del área de operaciones podemos observar un porcentaje del 76% respecto a la actividad de requisitos previos de servicios 21%, rentabilidad y planificación de recursos 100%, plan de trabajo y programación del servicio 79% y entrega de informes 86%.

Tabla 8 Porcentaje de nivel de cumplimiento Área de Operaciones

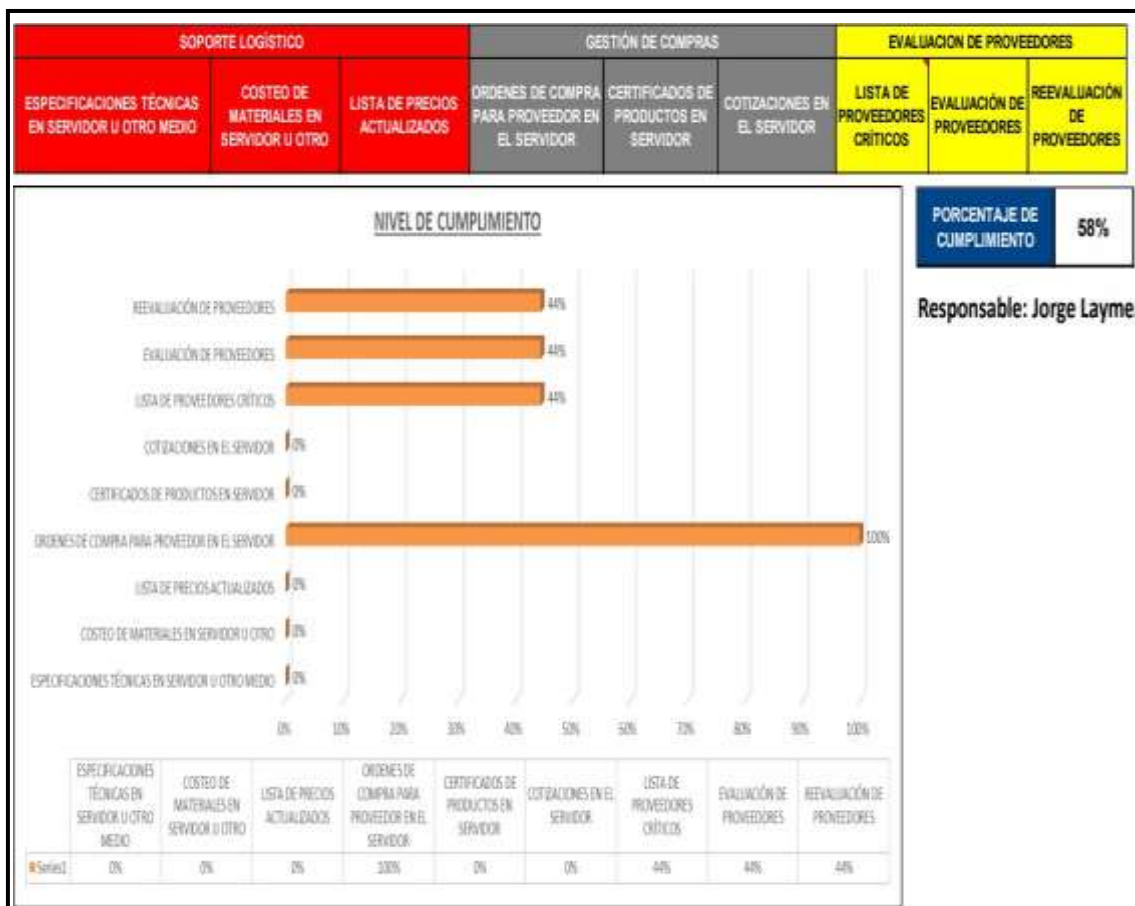
DESARROLLO ÁREA DE OPERACIONES	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	76%
---	---------------------------------------	------------

Fuente: *Elaboración Propia*

De acuerdo con la información obtenida quiere decir que el porcentaje de cumplimiento respecto al manejo del área operaciones es del 76%

- **Nivel de cumplimiento Área de Logística**

Ilustración 8 Nivel de cumplimiento Área de Logística



Fuente: Datos obtenidos de la Empresa T&D Electric SAC

De acuerdo a la evaluación sobre el nivel de cumplimiento del responsable del área de logística podemos observar un porcentaje del 58% respecto a la actividad de reevaluación y evaluación de proveedores 44%, órdenes de compra para proveedor 100%, lista de precios actualizados y otro 0%

Tabla 9 Porcentaje de nivel de cumplimiento Área de Logística

DESARROLLO COMERCIAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	58%
-----------------------------	-----------------------------------	------------

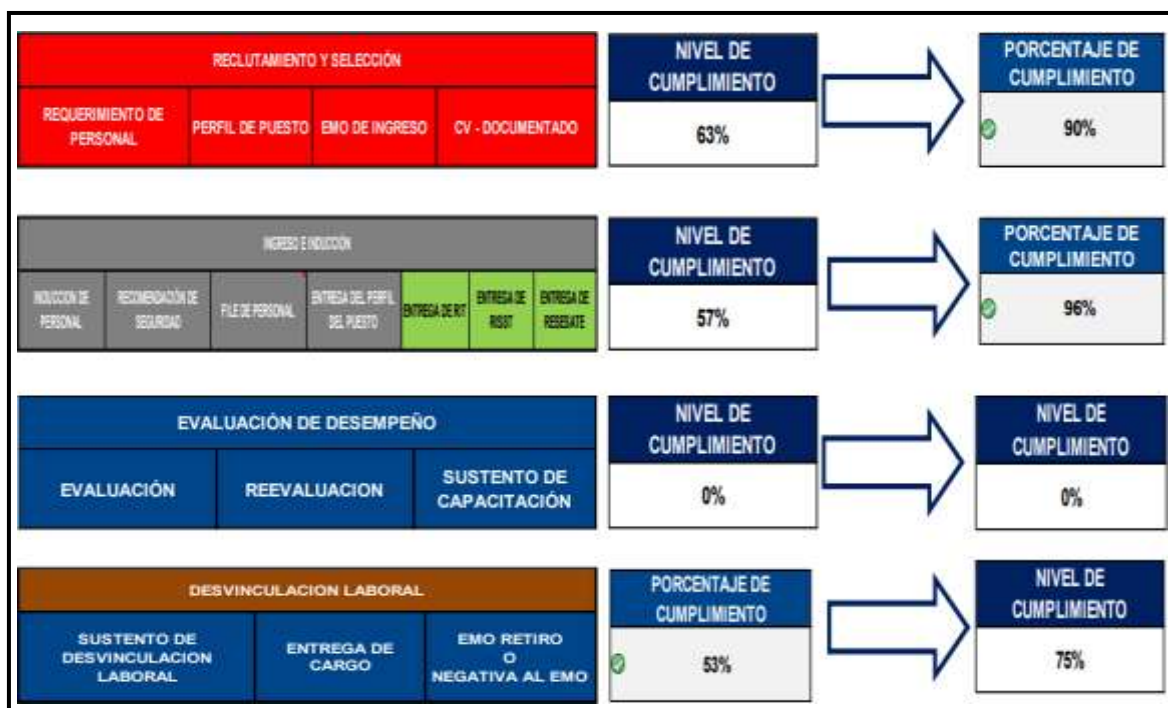
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la información obtenida quiere decir que el porcentaje de cumplimiento respecto al manejo del área logística es del 58%.

De acuerdo con la información obtenida quiere decir que el porcentaje de cumplimiento respecto al manejo del área comercial es del 82%

- **Nivel de cumplimiento Área de Recursos Humanos del Control Interno**

Ilustración 9 Nivel de cumplimiento Área de Recursos Humanos



Fuente: Datos obtenidos de la Empresa T&D Electric SAC

Análisis:

Con los resultados de la información obtenida, hemos podido observar que el Área de RR. HH cuenta con los perfiles del puesto definidos en donde se consideran la educación, formación, habilidades y experiencia para los diferentes puestos de la organización.

Así también podemos observar que el área comercial cuenta con un porcentaje bajo de aprobación por parte del cliente, lo cual amerita evaluar en este punto.

En las áreas de operaciones la aprobación por parte del cliente tiene un 62% y también un punto de evaluación sería el cumplimiento con los requisitos previos del servicio.

El área de logística tiene un nivel de aprobación muy bajo respecto a sus obligaciones. Así mismo el desconocer de forma exacta las existencias y su nivel de rotación puede traer como consecuencia desabastecimiento y atenciones de último minuto, generando retrasos e incidencias en los servicios.

Objetivo Especifico 3

Evaluar de qué manera la política de control interno incide en el Margen

Operativo de T&D Electric S.A.C.

Guía de entrevista

Tabla 10 Entrevistas a la Gerencia, Área Comercial, Área de Operaciones y Recursos Humanos

PREGUNTA	RESPUESTA	COMENTARIO
¿Quién respalda que se respeten las políticas establecidas por la empresa?	GG: El SIG y la gerencia. AC: Gerente comercial y Sig. AO: Gerente de Operaciones y SIG. RRHH: SIG.	Lo respalda el área del SIG y luego la gerencia lo respalda.
¿La empresa cuenta con un plan estratégico empresarial para el desarrollo de sus funciones?	GG: Si AC: Si AO: Si RRHH: Si	La empresa cuenta con un plan estratégico general y también por cada área.
¿Las políticas son aplicadas para todos los funcionarios de la empresa?	GG: Si AC: Si AO: Si	Si desde los jefes hasta los trabajadores de obra.

	RRHH: Si	
<i>Fuente:</i> Elaboración propia.		

Análisis De Entrevista

Para el desarrollo del presente objetivo se utilizó la técnica de análisis documental, del cual tuvimos información de los procedimientos y políticas de la empresa para su buen funcionamiento del control interno.

Política Ética Comercial

Esta política sirve de guía para todos los trabajadores de la empresa T&D Electric SAC, con la finalidad de respetar su contenido y aplicarlo en todo momento.


1. Normas Éticas Básicas

Nuestros trabajadores así también como la empresa respetan en todo momento las normas básicas de la política de la empresa.

- El pago de las remuneraciones en igualdad de condiciones o por encima de la normativa legal nacional peruana, apuntando a que resulten suficientes para que los colaboradores cubran las necesidades básicas y disponer de ciertos ingresos.
- Otorgar siempre información escrita y detallada sobre las condiciones salariales antes del ingreso del colaborador y su detalle durante el período de prestación de servicios por parte del mismo. Realizar únicamente las deducciones del salario del colaborador previstas por la legislación nacional peruana.
- El cumplimiento de la legislación nacional y/o convenios colectivos en lo referente a las horas de trabajo, no debiendo las mismas ser excesivas, encontrándose definidas en los contratos y no superando las 48 horas semanales.

- Rechazar el uso de contratos, subcontratos o contratos de trabajo doméstico, ni a través de programas de prácticas en los que no exista intención de dotar de habilidades al trabajador o de proporcionarle un empleo regular, como tampoco se eludirán dichas obligaciones a través del uso excesivo de contratos de duración limitada.
- La generación de un entorno de trabajo libre de discriminación en la contratación, indemnización, formación, promoción y despido o jubilación vinculado a origen, religión, edad, minusvalía, género, estado civil, orientación sexual o afiliación sindical o política.
- Promover un ambiente en el cual las medidas disciplinarias sean registradas y justas, y donde no sean permitidos tratos inhumanos, severos ni abusos ni acosos físicos, verbales, sexuales u otras formas de intimidación.

Ilustración 10 Política Ética Comercial



The image shows a document titled "POLÍTICA ÉTICA COMERCIAL" from T&D ELECTRIC SAC. The document is framed with a blue border. At the top left is the T&D ELECTRIC logo with the tagline "Transmisión y Distribución de Energía Eléctrica". At the top right, it lists "Código: D-SIQ-16", "Revisión: 03", and "Versión: 01". The main text states that the company's commercial policy is based on principles of behavior and relationships aligned with its mission, vision, and values. It emphasizes acting transparently and respectfully with stakeholders. A list of commitments follows, including efficient customer service, clear communication, compliance with laws, protection of assets, safe working conditions, and ethical labor practices.

T&D ELECTRIC SAC, presenta a sus colaboradores y proveedores, la Política de Ética Comercial basada en los principios de comportamiento y relacionamiento alineados con el cumplimiento de la Misión, Visión y Valores. Entendemos que actuar de manera transparente y respetuosa a nuestros acuerdos con nuestros colaboradores, proveedores y clientes es la línea de acción que elegimos para generar vínculos duraderos y confiables, e impulsar el crecimiento sustentable de todas las partes.

Nuestro compromiso comercial se basa en asegurar la calidad de los servicios y productos que ofrecemos por medio de nuestras áreas y colaboradores.

Nos comprometemos a:

- Ofrecer a nuestros clientes una atención eficiente, transparente, basada en el respeto entre las partes involucradas.
- Establecer un diálogo fluido que facilite, ante el caso de no poder cumplir los compromisos previamente asumidos, una presentación clara de las explicaciones y razones de la situación de forma oportuna.
- Cumplir con las normas, independientemente de que trabajemos con el gobierno, clientes o proveedores.
- Proteger los activos, la información y los intereses de la empresa.
- Gestionar con responsabilidad mutua y con nuestros colaboradores internos y externos, promoviendo prácticas de operación idénticas para todos nuestros clientes.
- Generar condiciones seguras e higiénicas en el ambiente de trabajo.
- Prohibir el alojamiento a los trabajadores dentro de las instalaciones.
- Generar un ambiente de trabajo ético asegurando que tanto en nuestro establecimiento, como en los de nuestros proveedores y clientes.
- La libre elección del empleo por parte de nuestros colaboradores. No son aceptadas las condiciones de trabajo involuntario ni forzado, ni la retención de documentación del personal, siendo los colaboradores libres de abandonar sus funciones con un plazo de aviso previo razonable.
- Se rechaza la utilización de mano de obra infantil, y nos comprometemos a la aplicación de políticas y procedimientos de la OIT en el caso de detectarse irregularidades en establecimiento propio o de terceros.

Fuente: Datos obtenidos de la Empresa T&D Electric SAC

Ilustración 11 Política de Horas de Conducción y Descanso



Fuente: *Datos obtenidos de la Empresa T&D Electric SAC*

Ilustración 12 Política de Negativa al Trabajo Inseguro.



Fuente: *Datos obtenidos de la Empresa T&D Electric SAC*

Ilustración 13 Política de Cobranza



Fuente: *Datos obtenidos de la Empresa T&D Electric SAC*

Con los informes obtenidos podemos observar que la empresa está comprometida al cumplimiento de sus políticas, pero también se necesita el compromiso de todo su personal, para asegurar la competitividad de la empresa.

- Existen políticas establecidas respecto a límite de gastos y rendiciones de cuentas, las cuales son conocidas por el personal, pero no conocen la importancia, por lo tanto, origina una falta de compromiso de la misma.

- Realizar una evaluación anual de 360° a fin de identificar el desempeño del personal desde el punto de vista de su jefe y subordinados.
- Con la implementación de estos lineamientos de control los resultados que se logren es responsabilidad de todo el equipo, las individualidades son para distribuir mejor los trabajos, pero el resultado es responsabilidad de todos los integrantes de la compañía.
- Su política de cobranza es clara, así como sus procedimientos que debe seguirse para el cumplimiento de las obligaciones de sus clientes, que a través de esta apoye en la gestión de cobranza.
- La empresa respeta los derechos de los trabajadores, cumpliendo con las normas de política de horas de conducción y descanso, establecidas para un buen ambiente de trabajo en equipo que se espera lograr.
- La política de negativa del trabajo inseguro es respetada por encima de todo, ya que la seguridad del trabajador es un valor importante para la compañía, la empresa respalda al trabajador que se encuentre en su derecho de negarse a realizar la tarea si el considera que no es seguro o le falta reforzamiento en la capacitación de la misma.

Análisis documental Margen Operativo

Tabla 11 Ratio estado de resultado

RATIO VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADO				
EJERCICIO	2018	RATIO-2018	2019	RATIO-2019
Ingresos por ventas	128529	100%	132119	100%
Costo de ventas	-77172	-60%	-75279	-57%
UTILIDAD BRUTA	51357	40%	56840	43%
Gastos de administración	-4834	-4%	-5053	-4%

Otros ingresos	5176	4%	7771	6%
Otros gastos	-17	0%	-328	0%
UTILIDAD OPERATIVA	51682	40%	59230	45%

Fuente: *Elaboración propia (Datos obtenidos de la Empresa T&D Electric)*

De acuerdo al análisis de resultados podemos observar que las ventas se han incrementado para el año (2019) respecto al año anterior y el costo de ventas ha sido menor para este año, por lo que da como resultado una utilidad bruta de 43% la cual se ha incrementado respecto al año anterior. Después de descontar los gastos de administración y agregar otros ingresos obtuvimos como resultado una utilidad operativa de un 45% para el año (2019) la cual es mayor respecto al año anterior. Tal como se muestra en el siguiente cuadro.

Tabla 12 Ratio Estado de Situación Financiera

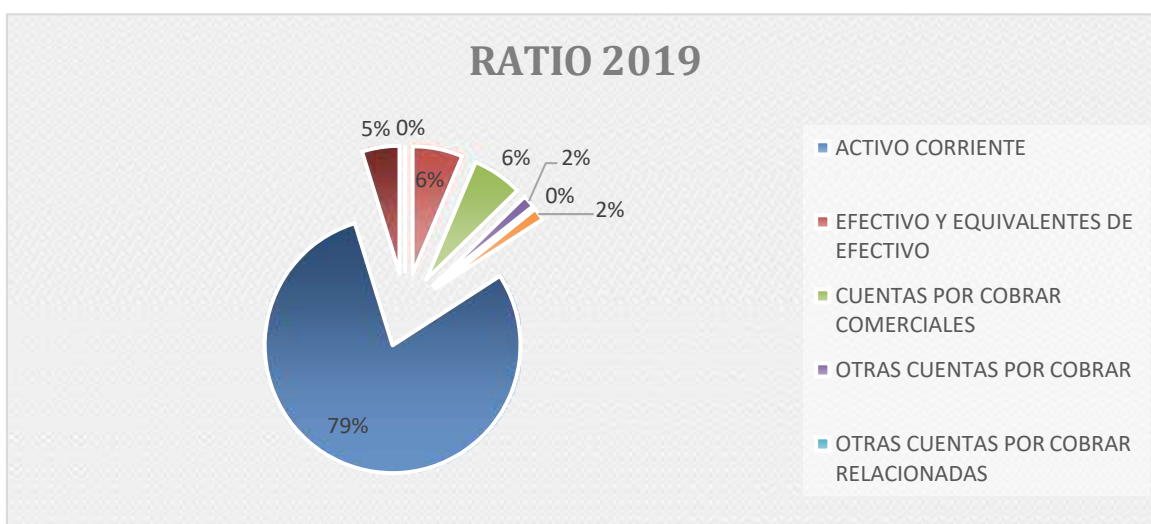
EJERCICIOS	2018	RATIO -2018	2019	RATIO -2019
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	74617	3%	88628	4%
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	84315	4%	93409	4%
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	8803	0%	11531	1%
IMPUESTO A LAS GANANCIAS	35032	2%	35745	2%
EXISTENCIAS	84300	4%	82842	4%
INSTRUMENTOS FINANCIEROS DERIVADOS	12398	1%	12025	1%
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	23724	1%	26958	1%
ANTICIPOS OTORGADOS	15666	1%	17625	1%
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	1798089	81%	1780879	79%
OTROS ACTIVOS NETO	78601	4%	77978	3%
ACTIVO TOTAL	2220862	100%	2232742	100%

Fuente: *Elaboración propia (Datos de la compañía T&D Electric SAC)*

En el Estado de Situación Financiera podemos verificar que en el activo para el final del año (2018) la empresa cuenta con 2.220.862 US\$ (000) y para el año (2019)

en el mes de marzo cuenta con 2.232.742 US\$ (000) por lo que podemos apreciar que la compañía ha tenido un crecimiento en sus activos 1,880 US\$ (000) los cuales se ven reflejados una mayor participación en el activo no corriente. Tal como se muestra en la siguiente tabla.

Ilustración 14 Porcentaje y Participación de los Activos



Fuente. *Elaboración propia (datos obtenidos de la empresa T&D Electric SAC)*

De acuerdo al análisis financiero podemos observar que la mayor participación se aprecia en la propiedad planta y equipo con un 79%, esto debido a que la empresa brinda servicios de mantenimientos eléctricos y necesita de sus equipos para realizar sus actividades, así también el efectivo cuentas por cobrar y existencias con un porcentaje de 12% y las otras cuentas un porcentaje de 9%.

Tabla 13 Ratio del Patrimonio Neto

EJERCICIO	2018	RATIO-2018	2019	RATIO-2019
CAPITAL NETO	219,079	20%	219,079	20%
CAPITAL ADICIONAL	35,922	3%	35,922	3%

RESERVA LEGAL	43,816	4%	43,816	4%
OTRAS RESERVAS DE PATRIMONIO	4,917	1%	4,992	1%
RESULTADOS ACUMULADOS	787,111	72%	777,663	72%
PATRIMONIO TOTAL	1,090,845		1,081,472	100%

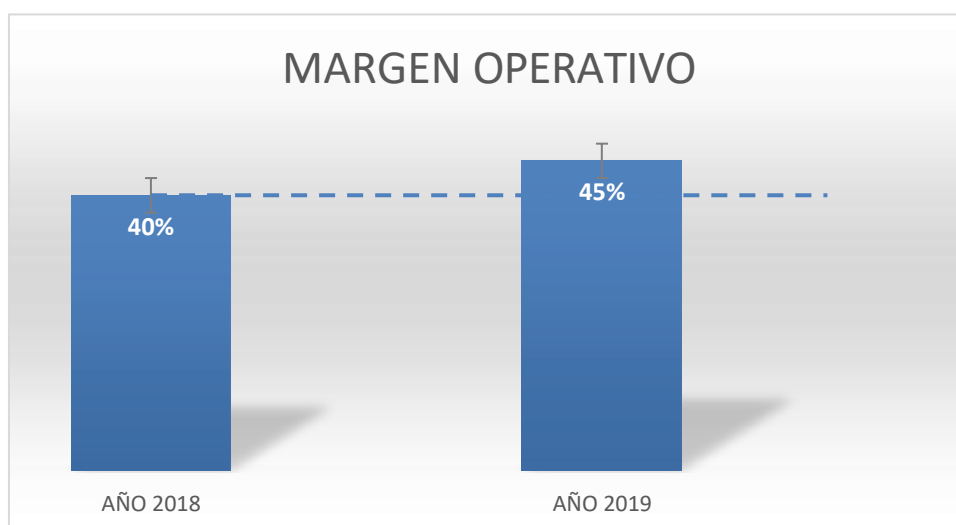
Fuente: *Elaboración propia (datos obtenidos de la empresa T&D Electric SAC)*

De acuerdo al análisis financiero se puede observar que la mayor parte se encuentra en los resultados acumulados con un 72% y distribuido en las siguientes cuentas de capital neto con un 20% y en las cuentas siguientes con un menor porcentaje de 8% en las cuentas de capital adicional y otras reservas.

Margen Operativo

De acuerdo al indicador de rentabilidad se puede observar que el margen operativo para el año (2018) fue de un 40% y para el año (2019) fue de un 45%, lo cual fue favorable para la empresa en un 5%

Ilustración 15 Porcentaje Margen Operativo



Fuente: *Elaboración propia*

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

A partir de los resultados encontrados aceptamos la hipótesis general que El control Interno incide en el Margen Operativo de la empresa T & D Electric S.A.C. para el periodo 2019. (Tabla 3) pag.24-32.

Estos resultados guardan relación con lo que sostienen (Mamani, 2015) , (Gómez Rivera, 2017), (Cárdenas , Santisteban, Torres , & Pacheco, 2010) (Gavilanez, 2012) quienes señalan que un adecuado manejo de control interno incide en tener mayor eficiencia y control en los activos, patrimonio mejorando el rendimiento del margen operativo de la empresa.

Por otro lado (Arteaga, Carlos; Olgúin, Victor, 2014) indica que al mejorar el sistema de control interno de un departamento logístico contribuye a la gestión financiera por lo tanto será más eficiente y tendrá un adecuado uso de sus recursos y mayor rentabilidad para la empresa.

Además, aceptamos la **hipótesis específica 1** que la capacitación incide en el margen operativo de la empresa T&D Electric S.A.C, periodo 2019, (tabla3). pág. 33-38.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene (Paredes Torres, 2014) indica que “los objetivos y metas determinadas a cumplirse por parte de los empleados no están de acuerdo a la realidad por la que atraviesa la empresa, así mismo las bases asignadas para facturación del personal son superiores a las que ellos pueden cumplir” también menciono que “la rotación constante de personal impide el cumplimiento de sus tareas provocando la acumulación de trabajos de los clientes, la cual impide la captación de nuevos clientes de tal

forma que afecta de manera inevitable los ingresos que se debería generar por prestación de servicios” las cual se reflejara en el margen operativo de la empresa. (Pág. 75)

Aceptamos la **hipótesis 2** que el ambiente de control interno incide en el margen operativo de la empresa T&D Electric, para el periodo 2019. (Tabla 4). pág. 38-47.

Estos resultados guardan relación con lo que indica (Gavilanez, 2012) que indica que la empresa “recomienda se invierta en la compra de activos fijos que necesite la organización, esto no solo ayudará a que el personal se sienta satisfecho sino contribuirá al orden y eficiencia de las oficinas”. También menciono que “es importante que toda organización cuente con las herramientas o equipo de trabajo adecuados para desempeñar correctamente sus funciones. Contar con un equipo en buen estado es indispensable, ya que las fallas en los instrumentos de trabajo retrasan el desempeño de los empleados o de la misma manera la falta de algún equipo que sea necesario para la organización y que no tenga la empresa puede ocasionar que los empleados no trabajen al 100% de su capacidad”. (Pág. 188).

Aceptamos la **hipótesis 3** que evaluar la política de control interno incide en el margen operativo de la empresa T&D Electric, para el periodo 2019. (Tabla 4). pag.46-54.

Además (Huaman Delgado, 2018) indica que “para evaluar las policías de control interno se realizó el método de análisis de algunos documentos de gestión y los estados financieros del 2016 en donde encontraron falencias en caja, también en cuentas por cobrar y en la mercadería afectando la rentabilidad en un porcentaje del 12% del total de la utilidad neta”. También menciono “que el diseño de control interno estará basado de acuerdo a los hallazgos encontrados, primero se tiene que asignar las funciones a cada área involucrada a las operaciones de caja, cuentas por cobrar y mercadería”. Pág. 75

4.2 Conclusiones

Se llegó a las siguientes conclusiones después de identificar las deficiencias en T&D Electric SAC, se propuso mejoras en el control interno para mejorar la rentabilidad, ya que ayudará a la empresa a mejorar en el sistema de control interno y que el personal sepa las funciones adecuadas a realizar para así mejorar el margen operativo.

- Se determinó que la empresa cuenta con un control interno y a pesar de las auditorías al área de operaciones y comercial aún hay deficiencias en las órdenes de trabajo y órdenes de compra.
- Establecer un tiempo de inducción para el personal nuevo, seguido de una capacitación que permita el conocimiento integral de los procesos de T&D, este tiempo deberá ser respetado, es decir no se enviara a personal nuevo a atender servicios sin tener su inducción, a fin de asegurarnos el buen desempeño del personal.
- Capacitar a todo el personal sobre los productos y servicios de T&D con énfasis en las funciones que cada persona realiza. El SIG: Requiere conocer acerca de los productos y servicios a fin de desarrollar con mayor precisión la documentación requerida por el cliente tales como procedimientos, instructivos, IPER, entre otros.
Comercial: El área comercial debe conocer a detalle los productos y servicios, tanto en sus bondades como en sus limitaciones, a fin de efectuar una mejor venta.
Logística: Debe conocer las características de los equipos que se utiliza a fin de efectuar un mejor control de entrada/salida y operatividad de los mismos. El personal tiende a tener un mayor sentido de pertenencia cuando la empresa enseña y/o informa

sobre los productos y/o servicios, pudiendo aumentar la probabilidad de tener más rentabilidad.

- Realizar una evaluación de 360° a fin de identificar el desempeño del personal desde el punto de vista de su jefe, pares y subordinados. consultar con cada trabajador en qué forma cree que es más productivo e implementar nuevas modalidades de desempeño buscando mejor clima laboral, y en aquellas personas que hayan tenido un mejor resultado en sus evaluaciones de desempeño, trabajadores que tienen condiciones suficientes (espacio, tranquilidad, infraestructura). Sensibilizar la importancia de una gestión por objetivos/entregables, más que por cumplimiento de horarios y/o presencia física en un puesto. Implementar herramientas tecnológicas para el control por objetivos.
- Existen políticas establecidas respecto a límite de gastos y rendiciones de cuentas, las cuales son conocidas por el personal, pero no conocen la importancia, lo cual origina un desacuerdo ya que se tiene la impresión de que Contabilidad es un área muy burocrática. Se debe Informar al personal respecto a la importancia de las entregas a rendir, límites de gastos, entre otros, y el impacto tributario y/o contable de no cumplir con ello. Así también Sensibilizar al personal las políticas respecto a la creación y/o modificación de documentación que afecte los sistemas de gestión que se tienen certificados. Al no informar al área SIG respecto a la creación o modificación de documentación impide visualizar el flujo de actividades y definir mejoras, asimismo, ante una auditoría, identificar documentos no controlados puede originar no conformidades por incumplimiento del procedimiento de control de documentación.

- Se determinó que la incidencia en el margen operativo fue positivo en un 45% para la empresa, pues las ventas y los activos adquiridos son fuente permanente de la empresa y al tener buenas ventas no perjudicara la liquidez de la empresa, así también para el cálculo de este indicador están incluidos todos los gastos que necesita la empresa para su funcionamiento y excluidos beneficios obtenidos por inversión

REFERENCIAS

- Díaz Bravo, L., Torruco García, U., Martínez Hernández, M., & Varela Ruiz., M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Elsevier México*.
- Arteaga, C., & Olgúin, V. (2014). *La mejora en el Sistema de Control Interno de Logística y su Influencia en la Gestión Financiera de la Empresa Comercial CIPSUR E.I.R.L.- año 2014*. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/333>
- Arzube, E. (2014). *Elaboración de un manual de control interno de inventarios (NIC2) para la empresa latinomedical S.A. que presta servicios de salud privada*. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Guayaquil: Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/1534>
- Cárdenas , K., Santisteban, S., Torres , O., & Pacheco, K. (2010). Efectos del control interno de inventarios en la rentabilidad de la empresa de reparación y fabricaciones metálicas "Inversiones y Servicios Generales Jorluc S.A.C.". (*Facultad de Estudios de la Empresa*). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Obtenido de <https://upncontabilidad.files.wordpress.com/2011/01/efectos-del-control-interno-de-inventarios-en-la-rentabilidad-de-la-empresa-de-reparacion-y-fabricaciones-met-c3a1licas-inversiones-y-servicios-generales-jorluc-s-a-c.pdf>
- Díaz, G. (2005). *La entrevista*.
- El control interno como herramienta indispensable para una gestión eficiente en las empresas bananeras del cantón machala. (s.f.).
- Espinoza, O., Abril, M., & Neira, A. (2011). Aplicación de la NIC 2 (inventarios) y sus efectos en los estados financieros de la Empresa Comercial Germany. (*MONOGRAFIA PREVIA A LA OBTENCION DEL TITULO DE: INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA*). Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/2372/1/08190.pdf>
- García Ferrando, M., Alvira, F., Luis Enrique Alonso, & Modesto Escobar. (2015). El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación (4ª edición). *Revista Española de Investigaciones Sociológicas, núm. 154, abril-junio, 2016, pp., 165_169*.
- Gastelo, R., & Moreno , L. (2017). Implementación de la NIC 2 Exisencias y su Incidencia en los Estados Financieros de la Empresa J&M Soluciones Integrales S.R.L. (*Para optar el Título de Contador Público*). Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/232>
- Gavilanez, A. (2012). Sistema de control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión administrativa aplicado a la empresa Introve CIA LTDA. (*Tesis para la obtención de Contador Público*). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1026>
- Gitman, L., & Chad J, Z. (2012). *Principios de Administración Financiera (DécimaSegunda Edición ed.)*. México: Person Educación.
- Goicochea, C. (2014). Implementación de un Sistema de Costos y su Incidencia en el Aspecto Económico - Financiero de la Empresa Manufacturera de Envases Industriales S.A.C. (*Tesis para optar el título de Contador Público*). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/615>
- Gómez Rivera, D. A. (2017). “CONTROL INTERNO DE LOS INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CENTRAL DE BELLEZA SAC,DISTRITO MIRAFLORES”. Lima_Perú: Universidad Autónoma Del Perú.

- Hernandez Sampieri, R., Carlos, F. C., & Pilar, B. L. (2000). *Metodología De La Investigación*. McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología De La Investigación*. Mexico DF: MC Graw Hill Educación.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología De La Investigación*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la Investigación (sexta Ed)*. México DF: MC Graw Hill Educación.
- Hernandez, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico df.
- Hernandez, R. (2010). *Metodología de la investigación*.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Batista. (2006). *Metodología de la investigación*. México: MC Graw Hill.
- Hidalgo, Z., & Jesús, A. (2019). *Elaboración de un Cuadro de Mando Operativo en una Empresa Especializada Minera*. Lima- Perú.: Univercidad Peruana De Ciencias Aplicadas (UPC).
- Huaman Delgado, M. (2018). *Control Interno Para La Mejora De La Rentabilidad En La Empresa Multinegocios Y Servicios Gñenesis S.R.L Jaén 2017*. Pimentel_Perú: Universidad Señor DE Sipán.
- Huamán Delgado, M. (2018). *Control Interno Para La Mejora De La Rentabilidad En La Empresa Multinegocios Y Servicios Gñenesis S.R.L Jaén 2017*. Pimentel_Perú: Universidad Señor DE Sipán.
- Lopez, A. (2011). *Conrol Interno al Ciclo de Inventarios y su Impacto en la Rentabilidad de la Ferretería Ángel López*. Ambato-Ecuador: Univercidad Tñecnica De Ambato.
- Lopez, A. (2011). *Conrol Interno al Ciclo de Inventarios y su Impacto en la Rentabilidad de la Ferretería Ángel López*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato: Univercidad Técnica De Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1818/1/TA0122.pdf>
- Machado, M., & Conforme, V. (2016). Análisis de los procesos de invenarios de Sercim S.A. de Guayaquil. (*Tesis Para Obtar el Título de Contador Publico Autorizado*). universidad de guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19434/1/TESIS%20SERCIM%20S.A.%20FINA L.pdf>
- Mamani, D. (2015). *Incidencia del Control Interno en la Gestión del Área de Almacén en la Municipalidad Provincial de Puno*. Universidad Nacional del Altiplano. Puno: Univercidad Nacional Del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2161/Mamani_Mamani_Dania_Luz.pdf?sequence
- Medina, C., Bernal, F., & Jacobo, J. (2014). Avance en la Aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera en el Perú. *Facultad de Ciencias Contables*. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/revistalidera/article/view/14743>
- Mendoza, W., Delgado, M., García, T., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las ciencias*, 206-240. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Misari, M. (2012). El Control Interno de Inventarios y la Gestión en las Empresas de Fabricación de Calzado en el Distrito de Santa Anita. (*Tesis Para Obtener el Título Profesional de Contador Público*). Universidad de San Martin de Porres, Lima, Perú. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/4623/fe0d96ef8eef214f67d398a532904603cf21.pdf>
- Monllau Jaques, T. M., & Rodríguez, N. (2014). ¿ Las poíticas de bienestar social producen efecto en la rentabilidad de las empresas? Análisis comparativo de las empresas europeas. *OmniaScience*, 831 y 832.

- Morelos Gómez, J., Fontalvo Herrera, T. J., & De la Hoz Granadillo, E. (2012). Análisis de los indicadores financieros en las sociedades portuarias de Colombia. *Scielo*, 24.
- Pérez, W. (2016). Implementación de un Control de Inventarios para la Reducción de costos de existencia en la Empresa Cerámica Import E.I.R.L., San Martín de Porres, 2016. (*Tesis para obtener el título profesional de ingeniero industrial*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/18612>
- Plasencia, C. (2010). *El sistema de control interno: Garantía del logro de los objetivos*. Santiago de Cuba: Medisan. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192010000500001
- Quispe, E., Pocori, M., & Palomino, P. (2017). Evaluación del Control Interno en el Proceso de Almacén y su Influencia en el Resultado Financiero de la Empresa Calzados Nacionales S.A.C. en Lima por el periodo 2016. (*Para Obtener el título profesional de Contador Público*). Universidad Tecnológica del Perú, Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2093/1/Evelyn%20Quispe_Marisol%20Pocori_Paul%20Palomino_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2017.pdf
- Serrano, P., Señalín, L., Vega, F., & Herrera, J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón machala (Ecuador). *Espacios*, 30. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Tamayo, M. (2012). *Metodologías para la Investigación*. México.: Red Tercer Milenio S.C.
- Tamayo, M. (2014). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Tobón, S. (2015). *Lista de cotejo y escalas de estimación*. México: CIFE.
- Vera, J. (2016). *Aplicación del sistemas de costos por órdenes de trabajo y su incidencia en la rentabilidad de la empresa industrial de poliestireno, Nexpol SAC*. "Universidad Autónoma del Perú". Lima: Universidad Autónoma Del Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/356/1/VERA%20CASTRO%20%20JARY%20JIM.pdf>
- Vera, J. (2016). Aplicación del sistemas de costos por órdenes de trabajo y su incidencia en la rentabilidad de la empresa industrial de poliestireno, Nexpol SAC. *Para obtener el Grado de Contador Público*. "Universidad Autónoma del Perú", Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/356/1/VERA%20CASTRO%20%20JARY%20JIM.pdf>
- Vera, V., & Vizuete, E. (2011). *Diseño de un control de inventarios para la empresa xyz*. Milagro-Ecuador.: Universidad Estatal De Milagro.
- Vera, V., & Vizuete, E. (2011). *Diseño de un control interno de inventario para la empresa XYZ*. Universidad Estatal de Milagro. Milagro.: Universidad Estatal De Milagro. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1681/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20INVENTARIO%20PARA%20LA%20EMPRESA%20XYZ.pdf>
- Zevallos Ponce, I. A. (2017). *Control Interno y Su Incidencia En La Gestión Financiera De La Empresa Asociación Aotomotriz Del Perú Surquillo 2017*. Lima _Perú.: Universidad Peruana De Las Americas.

ANEXOS

1. Anexo 1 Estructura organizacional



Anexo 2: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
ESTRATEGIAS DE CONTROL DE INVENTARIOS Y SU IMPACTO SOBRE LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ARENAS SRL						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
General	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL			Tipo de diseño.	
¿De qué manera el control interno incide en el margen operativo de T&D Electric S.A.C.-Olivos?	Determinar de qué manera el control interno incide en el margen operativo de T&D Electric S.A.C.-Olivos.	El control interno incide en el margen operativo de T&D Electric SAC, los olivos 2019.	CONTROL INTERNO	* Capacitaciones * Ambiente de Control * Políticas de control	No experimental .Tipo investigación de Descriptiva/ Aplicada • Población Emp. T&D Electric S.A.C.	* Recolección de información. * Entrevista. * Guía de entrevista.
Específicos	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	• Muestra (tipo de muestreo)	
• ¿De qué manera las capacitaciones inciden en el margen operativo de T&D Electric S.A.C.-Olivos?	• Determinar de qué manera las capacitaciones incide en el margen operativo de T&D Electric S.A.C.-Olivos.	• Las capacitaciones inciden en el margen operativo de T&D Electric S.A.C – Olivos.	MARGEN OPERATIVO	* Estados Financieros	4 Colaboradores del área de Gerencia, Área Comercial, Área de Operaciones y Área de Recursos Humanos.	
• ¿De qué manera el ambiente del control incide en el margen operativo de T&D Electric S.A.C - Olivos?	• Demostrar de qué manera el ambiente de control incide en el margen operativo de T&D Electric S.A.C – Olivos.	• El ambiente del control incide en el margen operativo de T&D Electric S.A.C – Olivos.		* Decisiones Financieras		
• ¿De que manera la política de control incide en el margen operativo de T&D Electric S.A.C- Olivos?	• Evaluar de que manera la política de control inciden en el margen operativo de T&D Electric S.A.C.-Olivos.	• La política de control incide en el margen operativo de T&D Electric S.A.C.-Olivos.		* Indices de Rentabilidad		

Anexo 3: Estado de Cambio en el Patrimonio Neto

T&D ELECTRIC S.A.C.			
Estado de resultados			
Por los periodos terminados el 31 de marzo de 2019 y 2018			
	Nota	31 de marzo de 2019 US\$(000)	31 de marzo de 2018 US\$(000) (Reexpresado) Nota 4.3
Ingresos por ventas	4.2.14 y 24	132,119	128,529
Costo de ventas	4.2.14 y 25	(75,279)	(77,172)
Utilidad bruta		56,840	51,357
Gastos de administración	4.2.14 y 26	(5,053)	(4,834)
Otros ingresos	4.2.14 y 27	7,771	5,176
Otros gastos	4.2.14	(328)	(17)
Utilidad operativa		59,230	51,682
Ingresos financieros	4.2.14 y 28	604	406
Gastos financieros	4.2.14 y 28	(10,061)	(11,411)
Diferencias de cambio neta	32(iv)	1,061	968
Ganancia por instrumentos financieros derivados	4.2.2 y 12	1,892	1,526
Utilidad antes de impuesto a las ganancias		52,726	43,171
Impuesto a las ganancias	4.2.10 y 21(a)	(16,602)	(13,162)
Utilidad neta		36,124	30,009
Utilidad neta por acción básica y diluida (en soles)	4.2.18 y 23	0.060	0.050
Promedio ponderado de acciones en circulación (en miles de unidades)	4.2.18 y 23	601,370	601,370

Anexo 4: Estado de Cambio en el Patrimonio Neto

T&D ELECTRIC S.A.C.			
Estado de resultados			
Por los periodos terminados el 31 de marzo de 2019 y 2018			
	Nota	31 de marzo de 2019 US\$(000)	31 de marzo de 2018 US\$(000) (Reexpresado) Nota 4.3
Ingresos por ventas	4.2.14 y 24	132,119	128,529
Costo de ventas	4.2.14 y 25	(75,279)	(77,172)
Utilidad bruta		56,840	51,357
Gastos de administración	4.2.14 y 26	(5,053)	(4,834)
Otros ingresos	4.2.14 y 27	7,771	5,176
Otros gastos	4.2.14	(328)	(17)
Utilidad operativa		59,230	51,682
Ingresos financieros	4.2.14 y 28	604	406
Gastos financieros	4.2.14 y 28	(10,061)	(11,411)
Diferencias de cambio neta	32(iv)	1,061	968
Ganancia por instrumentos financieros derivados	4.2.2 y 12	1,892	1,526
Utilidad antes de impuesto a las ganancias		52,726	43,171
Impuesto a las ganancias	4.2.10 y 21(a)	(16,602)	(13,162)
Utilidad neta		36,124	30,009
Utilidad neta por acción básica y diluida (en soles)	4.2.18 y 23	0.060	0.050
Promedio ponderado de acciones en circulación (en miles de unidades)	4.2.18 y 23	601,370	601,370

Anexo 5: Manual de Organización y Funciones.

Unidad Organizacional

Gerencia General

Finalidad

Es la unidad de dirección, encargada de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades del personal a cargo, procurando generar valor de la empresa en el tiempo.

Funciones

1. Planear a nivel estratégico y táctico las funciones de Gerente General 30%
2. Organizar a nivel estratégico los procesos a desarrollar con todas las gerencias. 25%
3. Dirigir a nivel estratégico y táctico las funciones administrativas como Gerencia General. 25%
4. Control a nivel estratégico y táctico el desarrollo de los servicios desarrollados por el personal asignado. 20%

Cuadro de Puestos

Anexo 6: Manual de Puesto De Trabajo

Unidad Organizacional

Gerencia General

Puesto

Gerente General

Finalidad

La Gerencia General tiene por misión el desarrollo adecuado de la dirección, organización, control y supervisión con sus gerencias de dependencia, para poder ver el estado situacional de la empresa, valores que posee para llevar acciones efectivas en cuanto a la inversión, financiamiento y retomo de ingresos.

Funciones

1. Mantener buenas relaciones con los clientes, gerentes corporativos y proveedores.
2. Realizar evaluación periódica de los puestos.
3. Designar los cargos gerenciales.
4. Coordinar con los administrativos
5. Desarrollar el plan estratégico de la empresa, que lleven a la consecución de los objetivos.
6. Determinar cuáles son los objetivos de las organizaciones y la forma de lograr esos objetivos.
7. Responsable de la organización de la empresa y esto incluye la organización de personas y recursos.
8. Dirección del comportamiento de las personas a través de la motivación, comunicación, liderazgo, dinámica de grupo y disciplina.
9. Asegurar todos los procesos de la empresa y de que las tareas se completen a tiempo.
10. Establecer normas de rendimiento; mide e informa sobre el desempeño real, realiza la comparación y adopta medidas correctivas o preventivas para mejorar su gestión.

Subordinación

No posee

Anexo 7: Manual de Puesto De Procedimientos.

Procedimiento

Asegurar todos los procesos de la empresa y de que las tareas se completen a tiempo.

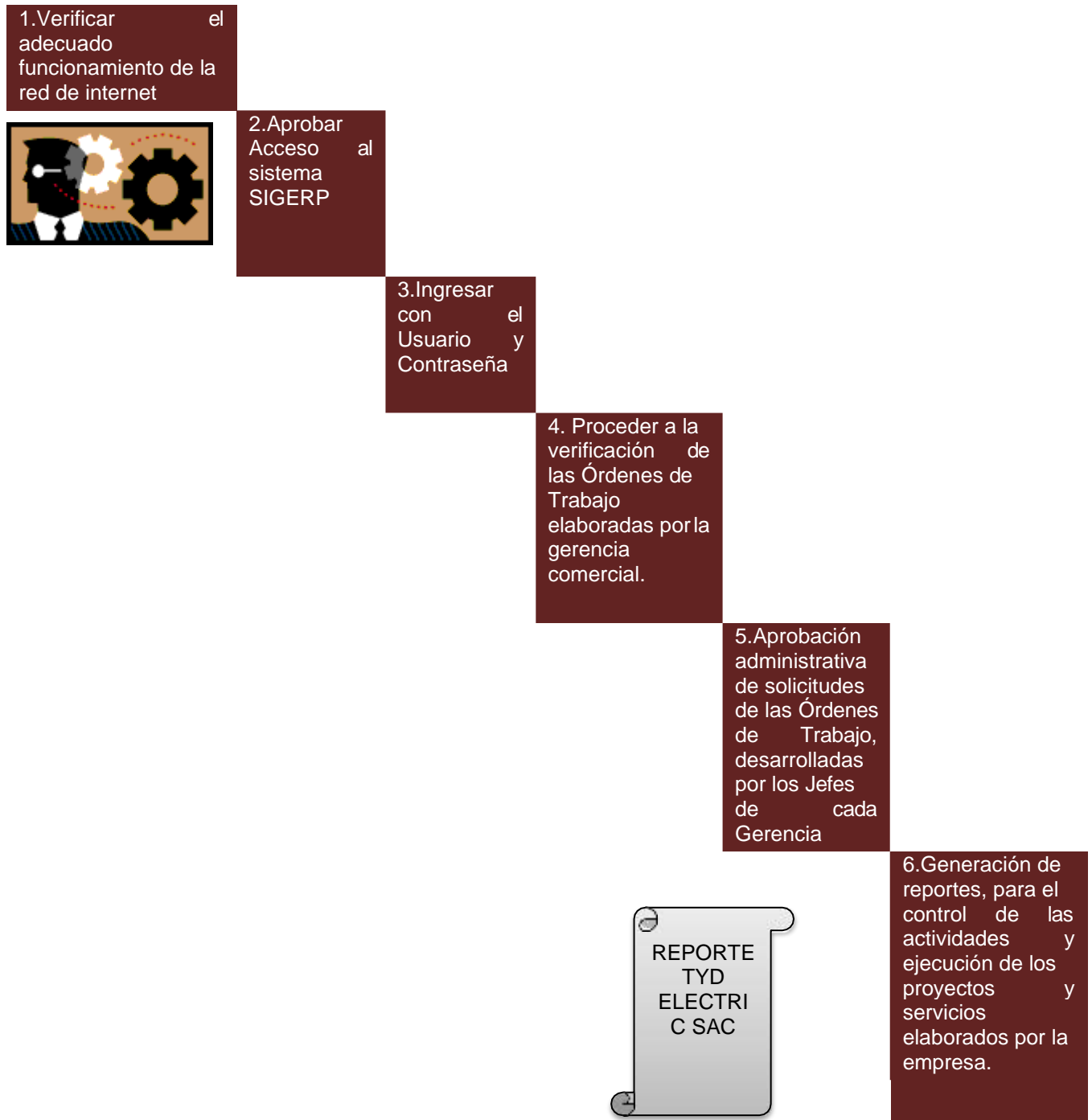
Finalidad

Aseguramiento de todos el proceso de prestación del servicio al cliente.

Descripción de etapas

1. Pedido del cliente
2. Atención de requerimiento
3. Atención de requerimiento de pedido
4. Envío de cotización para la propuesta
5. Registro en el sistema ERP
6. Generación y emisión de comprobante
7. Cobro del monto del servicio
8. Registro del comprobante
9. Traslado de proyecto al área
10. Recepción
11. Verificación de datos
12. Clasificación de pedidos por unidad de negocio local
13. Programación del proyecto
14. Ejecución del pedido
15. Elaboración de informe
16. Presentación de resultados
17. Traslado de personal
18. Informe final para el cliente
19. Registro sistema
20. Envío de informe final
21. Clasificación del tipo de cliente
22. Seguimiento del cobro de factura
23. Se procede a cobrar el servicio.

Anexo 8: Manual de instrucción- sistema ERP.



Anexo 9: Programación de Eventos

Fechas Tentativas	Temas a Tratar	Actividades para participar
Del 17 al 21 de febrero	V Curso de Actualización "Normativa y Tecnología en Ingeniería Eléctrica"	Proponer auspicio o ponencia de 1.30 horas
Del 29/02 al 01/04 (*)	Programa de Especialización: "Regulación y Normatividad para Energías Renovables"	Proponer auspicio
Del 02 al 04 de marzo	Curso: "Nuevas técnicas de mantenimiento predictivo de transformadores"	Proponer auspicio
Del 25 al 27 de marzo	Curso: "Diseño de Sistemas de puesta tierra"	Proponer auspicio
Del 20 al 24 de abril	Curso Internacional "Trabajos con Tensión"	Proponer auspicio o ponencia de 1.30 horas
Del 20 al 22 de mayo	Curso: "Nuevas técnicas de mantenimiento predictivo de cables de energía"	Proponer auspicio
Del 22 al 24 de Junio	II Curso: "Gestión de activos y mantenimiento BT, MT y AT"	Proponer auspicio o ponencia de 1.30 horas
Del 6 al 8 de julio	Curso: "Elaboración de proyectos BT"	Proponer auspicio o ponencia de 1.30 horas
Del 3 al 5 de agosto	Curso: "Protección de sistemas eléctricos"	Proponer auspicio o ponencia de 1.30 horas
Del 08/08 al 21/11 (**)	Diploma "Desarrollo del mercado eléctrico y su regulación"	Proponer auspicio
Del 16 al 18 de setiembre	Curso Internacional "Diseño eléctrico para hospitales"	Proponer auspicio o ponencia de 1.30 horas

Anexo 10: Mapeo de procesos.



Anexo 11: Análisis de los procesos



La entrega de los informes no deberá ser mayor 2 días una vez culminado el servicio.
Para servicios que se realicen en provincia, la entrega de los informes no deberá ser mayor 2 días una vez el personal haya regresado a Lima.



Falta optimizar la entrega de reportes de pruebas y datos de cada servicio

Anexo 12: Conformidad de pagos.

GENERADA POR : PAOLA QUEVEDO CORNEJO - FECHA : 26/11/2021	Valor Venta :	453.38
Son : QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO CON 99/100 SOLES	Descuento :	
	IGV :	81.61
	Total S/ :	534.99

Orden de Compra Aprobada por Gerencia:

		
PAOLA QUEVEDO CORNEJO Generada Por 26/11/2021	ALBERTO ALVARADO Aprobada Por 26/11/2021	ALBERTO ALVARADO Confirmada Por 26/11/2021

<p>Agradeceremos presentar su factura con:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Conformidad Aprobada 2.- Guia de remision con Vº.Bº. de Almacen Principal (Mercaderías). 3.- Orden de Compra Aprobada e Impresa. <p>Para Facturas Electrónicas, envíarlas al correo : facturacion.electronica@tydelectric.com con copia a: contabilidad.tyd@tydelectric.com</p> <p>Horarios de Atención: Recepción de Mercadería: Lunes a Viernes de 9 am. a 6.00 pm. y Sabados de 9 am. a 12 pm. Recepción de Facturas: Lunes a Miércoles de 9 am. a 1 pm. / Jueves de 9 am. a 1 pm. y Viernes de 9 am. a 6 pm.</p>

GENERADA POR : PAOLA QUEVEDO CORNEJO - FECHA : 26/11/2021	Valor Venta :	453.38
Son : QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO CON 99/100 SOLES	Descuento :	
	IGV :	81.61
	Total S/ :	534.99

Orden de Compra Aprobada por Gerencia:

		
PAOLA QUEVEDO CORNEJO Generada Por 26/11/2021	ALBERTO ALVARADO Aprobada Por 26/11/2021	ALBERTO ALVARADO Confirmada Por 26/11/2021

<p>Agradeceremos presentar su factura con:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Conformidad Aprobada 2.- Guia de remision con Vº.Bº. de Almacen Principal (Mercaderías). 3.- Orden de Compra Aprobada e Impresa. <p>Para Facturas Electrónicas, envíarlas al correo : facturacion.electronica@tydelectric.com con copia a: contabilidad.tyd@tydelectric.com</p> <p>Horarios de Atención: Recepción de Mercadería: Lunes a Viernes de 9 am. a 6.00 pm. y Sabados de 9 am. a 12 pm. Recepción de Facturas: Lunes a Miércoles de 9 am. a 1 pm. / Jueves de 9 am. a 1 pm. y Viernes de 9 am. a 6 pm.</p>
