



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL
ALMACEN PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE
LA EMPRESA DISTRIBUIDORA MI MAR S.A.C.,
PUEBLO LIBRE, EN EL AÑO 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Contador Público

Autor:

Bach. Fuentes Blas, Anali Fidela.

Asesor:

Mg. CPC. Peña Oxolon, César.

Lima – Perú

2020

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor **César Peña Oxolon**, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Contabilidad y Finanzas, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de la estudiante:

- **Fuentes Blas, Anali Fidela**

Por cuanto, CONSIDERA que la tesis titulada: “Influencia del control interno en el almacén para mejorar la rentabilidad de la empresa distribuidora Mi Mar S.A.C., Pueblo Libre, en el año 2017” para aspirar al título profesional de: Contador Público por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, AUTORIZA al o a los interesados para su presentación.

Mg. CPC. Peña Oxolon, C
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de la estudiante: **Fuentes Blas Anali Fidela**, para aspirar al título profesional con la tesis denominada:

“INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL ALMACEN PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA MI MAR S.A.C., PUEBLO LIBRE, EN EL AÑO 2017”

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Firman en señal de conformidad:

Mg. CPC. Eva Berlanga Valdez
Jurado
Presidente

Mg. CPC Carmen Cárdenas
Escajadillo

Mg. CPC. Gonzalo Gonzales

DEDICATORIA

A mi madre Fidela Blas Ramírez

Por haberme apoyado en todo momento, por sus valores y buenos consejos, pero más que nada por su amor incondicional.

Todo este trabajo ha sido gracias a ti madre.

A mi padre Miguel Fuentes Livia

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que le caracterizan y que siempre me ha infundado.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad, también por brindarme una vida llena de aprendizaje.

A nuestros docentes por su gran apoyo y motivación para la culminación de mis estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis.

A mi asesor César Peña Oxolon por su dedicación, paciencia y apoyo incondicional, durante el tiempo de investigación.

TABLA DE CONTENIDOS

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDOS.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	8
ÍNDICE DE GRÁFICOS	9
ÍNDICE DE FIGURAS.....	10
RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.1.1. Marco teórico.....	14
1.1.1.1. Antecedentes Internacionales.....	14
1.1.1.2. Antecedentes Nacionales	16
1.1.1.3. Bases teóricas.....	18
CONTROL INTERNO	18
Propósito del Control Interno	21
Objetivos del Control Interno.....	21
Tipos de Control Interno.....	22
Control Interno Administrativo.....	22
Control Interno Contable.	22
Componentes del Control Interno COSO I.....	23
➤Entorno o Ambiente de Control	23
➤Evaluación de Riesgos.....	26
➤Actividades de Control.	28
➤Información y Comunicación.	29
➤Supervisión.....	31
Control Interno en el Almacén.....	32
Almacén.....	33
RENTABILIDAD	34
Ratios.	37
Ratios de Rentabilidad	38
Ratios de Rentabilidad Bruta Sobre Ventas.	39
Ratios de Rentabilidad Operativa o Margen Operacional.	40
Ratios de Utilidad Neta.	41
Rentabilidad Económica.	42
Rentabilidad Financiera.....	44

1.1.1.4.	Definición de términos básicos	45
1.2.	Formulación del problema.	47
1.2.1.	Problema General.	47
1.2.2.	Problemas Específicos.....	47
▪	Justificación.	47
▪	Limitaciones.....	47
1.3.	Objetivos.....	48
1.3.1.	Objetivo General.	48
1.3.2.	Objetivos Específicos.....	48
1.4.	Hipótesis.....	48
1.4.1.	Hipótesis General.	48
1.4.2.	Hipótesis Específicos.	48
1.5.	Operacionalización de variables	49
1.5.1.	Variable independiente: Control interno en el almacén.....	49
1.5.2.	Variable dependiente: Rentabilidad.....	49
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....		50
2.1.	Tipo de Investigación.....	50
2.2.	Unidad de estudio.....	50
2.3.	Población.....	50
2.4.	Muestra	50
2.5.	Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	51
2.6.	Procedimiento de análisis de datos.....	51
2.6.1.	Análisis descriptivo.....	51
CAPÍTULO III. Resultados.....		52
3.1.	Conociendo a la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C.....	52
3.1.1.	Datos Generales	52
3.1.2.	Antecedentes de la Empresa.....	52
3.1.3.	Misión	52
3.1.4.	Visión.....	52
3.1.5.	Valores	52
3.1.6.	Matriz FODA.....	53
3.1.7.	Organigrama de la Empresa	55
3.2.	Encuesta al departamento de almacén y contabilidad.	56
3.3.	Entrevista 1	67
3.4.	Entrevista 2	68
Análisis de la rentabilidad		71
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....		73
4.1.	Discusión.....	73
4.2.	Conclusiones	74
4.3.	Recomendaciones	75
REFERENCIAS.....		76
ANEXO		78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz FODA.....	53
Tabla 2 ¿Usted cree que la empresa carece de un de control interno?.....	57
Tabla 3 ¿Promueven la importancia del control interno, a través de capacitación al personal?.....	58
Tabla 4 ¿Usted logra identificar los riesgos que tiene la empresa en el almacén?	59
Tabla 5 ¿Existe un manual de funciones por cada trabajador?.....	60
Tabla 6 ¿Realiza el análisis del margen operacional de la empresa?.....	61
Tabla 7 ¿Usted considera que al realizar un control interno eficiente en el almacén permitirá mejorar la rentabilidad?	62
Tabla 8 ¿Participa en el análisis de la rentabilidad?	63
Tabla 9 ¿El inadecuado uso del control interno afecta la rentabilidad?.....	64
Tabla 10 ¿Cree que la empresa cuenta con la rentabilidad suficiente para invertir en negocios futuros?	65
Tabla 11 ¿Existen estrategias que permita mejorar la rentabilidad?.....	66
Tabla 12: Estado de Situación Financiera	69
Tabla 13: Estado de Resultados.....	70

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N°1 ¿Usted cree que la empresa carece de un de control interno?.....	57
Grafico N°2 ¿Promueven la importancia del control interno, a través de capacitación al personal?....	58
Grafico N° 3 ¿Usted logra identificar los riesgos que tiene la empresa en el almacén?	59
Grafico N°4 ¿Existe un manual de funciones por cada trabajador?.....	60
Grafico N°5 ¿Realiza el análisis del margen operacional de la empresa?.....	61
Grafico N°6 ¿Usted considera que al realizar un control interno eficiente en el almacén permitirá mejorar la rentabilidad?	62
Grafico N°7 ¿Participa en el análisis de la rentabilidad?	63
Grafico N°8 ¿El inadecuado uso del control interno afecta la rentabilidad?.....	64
Grafico N°9 ¿Cree que la empresa cuenta con la rentabilidad suficiente para invertir en negocios futuros?	65
Grafico N°10 ¿Existen estrategias que permita mejorar la rentabilidad?.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Tipo de Control.....	22
Figura 2: Rentabilidad.....	36
Figura 3: Rentabilidad Bruta sobre Ventas	39
Figura 4: Margen Operacional.....	40
Figura 5: Utilidad Neta	41
Figura 6: Rentabilidad Económica	43
Figura 7: Rentabilidad Financiera.....	44
Figura 8: Principales Productos.....	53
Figura 9: Principales Clientes.....	54
Figura 10: Principales Proveedores	54

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo establecer la influencia del control interno en el almacén, esto permite mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C.

Para ello, se realizó el proceso de investigación según el modelo de diseño no experimental, se realizó encuestas, entrevistas.

La muestra está constituida por el gerente general, área de almacén, área contable.

La investigación se desarrolló a través de un profundo análisis a la empresa en cuanto a su control interno en el almacén para su manejo correcto. Mediante el diagnóstico se detectaron varios problemas con respecto a la falta de controles internos y malas políticas.

Los resultados demuestran que el área de almacén no está permitiendo mejorar la rentabilidad a la empresa, ya que el personal del área tiene un sin número de errores al momento de realizar las actividades, uno de ellas es la mala ubicación de la mercadería, productos deteriorados y productos vencidos, esto conlleva que el área este defectuosa. Por lo tanto se debe de implementar el control interno ya que esto contribuye al logro de los objetivos así como también de las políticas para la empresa.

PALABRAS CLAVES

Control Interno, Rentabilidad, Almacén.

ABSTRACT

The objective of this research work is to establish the influence of internal control in the warehouse, this allows to improve the profitability of the company Distribuidora Mi Mar S.A.C.

To this end, the research process was carried out according to the nonexperimental design model, surveys were conducted, interviews were conducted. The sample is constituted by the general manager, warehouse area, accounting area.

The investigation was developed through a thorough analysis to the company regarding its internal control in the warehouse for its correct management. The diagnosis identified a number of problems with regard to the lack of internal controls and bad policies.

The results show that the warehouse area is not allowing to improve the profitability to the company, since the personnel of the area has a number of errors at the time of carrying out the activities, One of them is the bad location of the goods, deteriorated products and expired products, this means that the area is defective. Therefore, internal control must be implemented as this contributes to the achievement of the objectives as well as the policies for the company.

KEYWORDS

Internal Control, Profitability, Warehouse.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

Hoy en día, uno de los problemas que afectan a las empresas de diversos sectores es carecer del control interno en el área del almacén. El control interno nos garantiza que las empresas obtengan información veraz y oportuna la cual es necesaria para la toma de decisiones y también como consecuencia su rentabilidad. Estupiñan (2000), define al control interno de las existencias como el conjunto de métodos y procedimientos que aseguran que los activos estén debidamente protegidos, y que los registros contables sean fidedignos, que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente. Es por eso de la importancia del área almacén, sobre todo de su control interno, ya que se podrá saber con precisión la cantidad de mercadería que se tiene y no quedarse con los productos, porque de una u otra manera se deterioran.

En el Perú, las empresas al no tener un buen control interno en el almacén no pueden obtener o determinar la rentabilidad que generaría las existencias. En su mayoría las empresas no cumplen en hacer un inventario ya que señalan que es una pérdida de tiempo y dinero, como consecuencia no se sabe con exactitud la cantidad de artículos obsoletos que habrá que desechar.

Por lo tanto las empresas deben de poner en práctica el adecuado control interno en el almacén, para lograr una revisión exitosa de las existencias, se verificaría si hay un exceso o un desnivel de stocks.

El área encargada de almacén tiene que cumplir con su objetivo de funcionar de manera satisfactoria para obtener un resultado correcto lo cual permitirá mejorar la rentabilidad de la empresa.

En el departamento de Lima, Distrito Pueblo Libre, la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C. desde algunos años, en el almacén existe un descontrol en la mercadería.

El personal encargado de dicha área señala que las existencias tienen datos reales, por otro lado el gerente comercial nos indica que la mercadería no es correcta en relación al sistema comercial y debe modificarse según la cantidad de stock físico.

Finalmente el gerente de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C. tiene la dificultad al momento de la de toma de decisiones para la empresa, en relación a su almacén. Por lo expuesto anteriormente, es necesario realizar el control interno a la empresa, que se controle el área mencionada, con el propósito de determinar limitaciones y aumentar la comunicación del personal. Para lograr resultados positivos y permitir mejorar las rentabilidad.

1.1.1. Marco teórico

1.1.1.1. Antecedentes Internacionales

- López López, Ana Lorena (2011). Las empresas en Latinoamérica se dedican a la compra y venta de mercadería, esto está involucrada con el tema de los inventarios .De acuerdo a lo mencionado por los autores anteriormente citados, damos a concluir que en la empresa se está acumulando mercaderías y no están planificando al momento de realizar las compras, ya que el personal que es encargado de hacer los pedidos no verifica si tiene los productos o si le sobra, solo solicita comprar más de lo debido, por ende se debe de hacer un conteo cada tres meses para desechar las mercaderías que están fuera de vigencia y así no tener perdida de estos mismos productos. Por lo tanto se debe de ejecutar el control interno en la empresa, lo cual llevaría una buena calidad de inventarios y así como también de una mejor rentabilidad económica hacia la empresa.
- Abarca Cuellar, José Rutilio, Yesenia Marisol, Suria Morales & José Rogelio (2011). Actualmente existe la globalización de los mercados internacionales en todos los países lo cual se ha ido generando variaciones de los controles internos, estos afectan significativamente todas las áreas, ya que la gran cantidad de empresas no cuentan con un sistema de control debidamente documentado.

De acuerdo a lo mencionado por los autores, damos a concluir que, en la Distribuidora se implementó el sistema COSO-ERM, lo cual se hizo con una normativa legal aplicable. Por lo tanto se espera mejorar en los procesos y el continuo control de las existencias con el motivo de incrementar las ventas y la rentabilidad de la distribuidora.

- Mejía Chasiliquin & Carmen Mercedes (2012) De acuerdo a lo mencionado por la autora, indica que la empresa Turckline carece de un sistema de control interno, ya que tiene un mal manejo en la administración de los recursos económicos y financieros.
- Asubadin, Inés Cristina (2011). El control interno es sustancial ya que ayuda a formar un ambiente de trabajo sobre todo orienta al personal cumplir las funciones encargadas con eficiencia y eficacia logrando trazar los objetivos.

De acuerdo a lo mencionado por la autora anteriormente citada, damos a concluir que, la gran cantidad de documentos de los procesos de compras están observados ya que refleja el inadecuado control de estos, como consecuencia ocasiona problemas en la organización, por falta de experiencia y capacitación al personal del área de compras.

- Pumagualli Castillo & Karla Esthela (2017). Se concluye que, en los almacenes león existe un mal manejo de control por parte de la gerencia, lo que conlleva a tener pérdidas y deterioros de los productos.

Actualmente las empresas están creciendo en el transcurso del tiempo, esto a su vez es importante y necesario que sepan sobre el control de inventarios, que es una herramienta de gran importancia en la organización, esto nos permite tener un control de ingreso de las mercaderías así como también de las salidas, estableciendo un orden de manera detallada generando una incidencia positiva en la rentabilidad de la empresa.

1.1.1.2. Antecedentes Nacionales

- Hemeryth Charpentier, Flavia Sánchez & Jessica Margarita (2013) Menciona que el control interno es sumamente importante para las empresas que se dedican a la comercialización de bienes y servicios. Las empresas deben de mejorar el área de almacén para que se pueda reflejar las unidades vendidas y evitar los deterioros.

Lamentablemente no se llega a cumplir con el control interno en su totalidad, ya que la empresa no tiene la capacidad suficiente de manejar el nuevo sistema que se está implementando, por ende afecta la vulnerabilidad de las unidades en el almacén. Según lo citado por los autores se concluye que el sistema de control interno operativo en los almacenes es sumamente importante, gracias a la nueva implementación la constructora mejoro de forma significativa en la distribución de las unidades en el área de almacén.

- Flores Ramírez, Yelsin Fran (2015) Si bien es cierto las empresas actualmente se enfocan en la rentabilidad, por lo tanto Grupo Romero tiene como función principal obtener un margen operacional en su empresa, por lo cual debe de trazar sus objetivos aun tiempo definido para que pueda saber con exactitud si se está generando rentabilidad o si es que la empresa tiene poca solvencia económica.

Se concluye que la empresa Grupo Romero Automotriz S.A tiene problemas de rentabilidad, esta entidad no cumple con los indicadores, donde se puede analizar si la empresa está creciendo a nivel económico. Esto se debe a la falta de aplicación del control interno en la empresa. La entidad debe de aplicar los métodos mencionados anteriormente para que pueda obtener una rentabilidad en un par de meses.

- Samaniego Montoya & Cefa Mónica (2013) Actualmente las Micro Empresas deben de utilizar el control interno, con la finalidad de establecer procedimientos eficientes para lograr una mejor optimización.

El problema de la empresa es la falta de control interno, por lo tanto, es necesario implementar el sistema de control interno la cual nos garantice los objetivos trazados a través de la eficacia y eficiencia.

- Sánchez Vidal & Juanita Lidia (2016) El control interno es necesario ya que trae consigo beneficios para la entidad, promueve medidas para optimizar, trazar los objetivos de la empresa, prevenir la pérdida, obtener mayor rentabilidad y una mejor aplicación eficiente de los planes estratégicos. El control interno en la empresa comercializadora de vidrios y aluminios, indica que el personal que labora en el área de almacén no tiene la capacidad de analizar las existencias que hay en stock.

Según lo citados por la autora se llega a concluir que el sistema de control interno del almacén debe de ser manejado de una manera eficientemente. Así como también el de tener un personal que sepa sus funciones que va a desempeñar en la empresa para así obtener mejores resultados en los últimos años al cierre del periodo.

- Irigoín Cubas & Yenny Consuelo (2016) Actualmente las empresas industriales, comerciales y de servicios se enfocan en ver su margen de rentabilidad a fin de año que se ve reflejado en sus estados financieros. Es por ello que la empresa ferretera Maconsa S.A.C, nos indica que hicieron su análisis de rentabilidad a fin de año y resulto que tenían pérdida por lo tanto no estaban siendo rentables.

Según lo citado por la autora se llegó a la conclusión que al implementar el control interno en la empresa Maconsa S.A.C. ha podido aumentar su rentabilidad en el transcurso de los últimos meses, rentabilidad sobre ventas y rentabilidad patrimonial.

- Yeckle Gerónimo & Ana Lucia (2014) Como conclusión de esta investigación al obtener un buen sistema de control interno incide de manera positiva en la rentabilidad de la empresa. Se hizo un compromiso de realizar un organigrama y un manual de función para cada área y establecer funciones a cada empleado, pues eso resulta importante además influye de manera positiva para incrementar las utilidades de la empresa.

1.1.1.3. Bases teóricas

CONTROL INTERNO

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan a un negocio para salvaguardar sus activos verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera.

Por una parte, el autor Bacón Ch.(1996) en su libro de MANUAL DE AUDITORIA INTERNA señala que el control interno se denomina conjunto de normas mediante las cuales se lleva a cabo la administración dentro de una organización. Esto quiere decir que las empresas se rigen bajo una política interna de normas, las cuales son acatadas por cada grupo o sector administrativo que conforma el soporte integral de la empresa como por ejemplo: recursos humanos, facturación, logística, entre otras; que permiten conseguir y lograr el objetivo que busca dicha empresa en un determinado mercado, siempre y cuando; todas las áreas estén coordinadas entre sí para que el enfoque sea en una sola dirección.

Por otro lado, como manifiesta Bacallao (2009) el control interno es una herramienta de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la empresa, para esto se debe de hacer un plan organizacional, así como también los métodos debidamente clasificados y coordinados, que mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes. De esta manera, podemos mencionar que el autor en cierto sentido tiene mucha razón al afirmar que se necesita un plan organizacional ya que esto permite saber cómo está integrada la empresa y cuáles son sus respectivas funciones y que personas integran dichos grupos organizacionales, pero también es importante saber si estas están capacitadas de la forma correcta, si queremos cumplir el objetivo; de lo contrario el objetivo a alcanzar estaría truncado o demoraría en lograrse.

Además, Estupiñan (2015) concluye que el control interno es definido en forma amplia como un proceso, efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad con finalidades a la realización de objetivos en las siguientes categorías de efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, y acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables. Pág.33.

De acuerdo con el autor Cepeda (1997). Son las normas y leyes internas que facilitan el control de las actividades en una organización por la gerencia y trabajadores, el objetivo de este control es obtener información confiable de los activos que estén asegurados y los libros contables muestren claridad y veracidad para que se tenga una vista global y exacta de la organización, así se busca que las labores se desenvuelvan de forma eficaz respetando las normas propuestas por el alto mando en busca del cumplimiento de la misión organizacional. Pág. 34.

Si bien es cierto, como menciona el autor; se debe cumplir las normas de manera eficaz, en ciertas ocasiones no se logra respetar estas exigencias, ya que muchas veces la gerencia no suele respetar el código de ética de un contador, hablando de libros contables, hoy en día se suelen escuchar de diversas fuentes que muchas empresas actúan mal, quebrantando sus propias normas de organización tratando de lograr el objetivo trazado pero de una forma irresponsable y esto trae consecuencias negativas a futuro, fraudes; por tal motivo es muy importante respetar el control interno de cada área así como sus valores personales y su profesionalismo.

Según Tapia, Guevara, Castillo, Rojas & Salomón (2013) indica que el control interno es una herramienta indispensable que sirve a la junta de directores, administradores en la toma de decisiones, debido a que va evaluar y optimizar los procesos, brindar seguridad, eficiencia y efectividad de los procesos y labores de cada área. La mayoría de empresas llevan un control interno de manera deficiente, debido a que no cuentan con el personal capacitado, para dirigir, evaluar, supervisar y controlar la empresa.

Por eso es sumamente importante que al momento de realizar un control interno se tomen en cuenta sus cinco componentes, esto sirve para tener un control sobre las actividades, así como también del personal. El control interno se diseña e implementa para contrarrestar riesgos de negocios identificados que amenazan el logro de cualquiera de los objetivos. Pág. 14.

Podemos afirmar, que es cierto de lo que se habla del control interno en cuanto al personal que integra los grupos organizacionales, muchas veces se cuenta con personal incapacitado en diversas áreas, o caso contrario se suele desperdiciar el profesionalismo de algunos trabajadores porque en ciertas ocasiones algunos de estos solo obedecen a sus superiores por la necesidad de cumplir con su labor y de esta manera recibir un sueldo o salario, también podemos mencionar que los supervisores o jefes directos no suelen evaluar la situación de su personal, en ciertos momentos una persona baja su productividad al tener conflictos personales en el hogar y esto es muy importante ya que si un trabajador no se siente bien puede producir menos o no producir, lo que nos ocasionaría una mano de obra ocioso cuyo efecto será retrasar el logro del objetivo organizacional.

En resumen, lo citado por los diferentes autores consideramos que es importante que el control interno abarque todas las áreas de la empresa y que se delegue funciones, responsabilidades siempre y cuando el personal esté capacitado de la manera correcta y adecuada de esa forma el personal pueda tener conocimiento de lo que ocurra en la empresa, no podemos dejar de lado que cada actividad debe de ser supervisada y evaluada en cada momento o cierto tiempo para así poder mantener un control más específico de las funciones propias de la empresa. De todas las definiciones observadas anteriormente podemos concluir que todas se centran en las medidas necesarias para prevenir los errores eventuales, como también conocer la distribución de funciones del personal para así de esta manera poder lograr el objetivo en común.

Propósito del Control Interno

El control interno se diseña, implementa y mantiene para tratar los riesgos de negocios identificados, que amenazan el logro de los objetivos de la entidad que corresponden a:

- ✓ La confiabilidad de la información financiera de la empresa
- ✓ La efectividad y eficiencia de sus operaciones
- ✓ Su cumplimiento con leyes y reglamentos aplicables

La forma en el que el control interno se diseña, implementa y mantiene, varía con el tamaño y complejidad de la entidad.

Objetivos del Control Interno

Entre los objetivos principales del Control Interno se encuentran Coopers & Lybrand (1997)

- ✓ Protección de los activos de la empresa, evitando pérdidas.
- ✓ Obtención de la información Financiera veraz, oportuna y confiable, lo cual es utilizada para la toma de decisiones
- ✓ Promover la efectividad, eficiencia y económica en las operaciones y la calidad en los servicios.
- ✓ Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- ✓ Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales

En conclusión, solo queda resaltar que el objetivo del control interno es hacer que la empresa marche de la manera más correcta, asimismo tiene que estar organizada con los objetivos, y así promoverá la efectividad, eficacia y eficiencia de la empresa.

Tipos de Control Interno

Según Aguirre (2005) el control interno se clasifica en:

Control Interno Administrativo.

Para Mantilla S. (2007) Es aquel que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables, se relaciona directamente con el plan de organización, métodos y procedimientos que ayudan a los directivos a lograr la eficiencia operacional y el cumplimiento de las políticas de la institución.

Control Interno Contable.

Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables, también comprende la preparación de los estados contables y financieros.

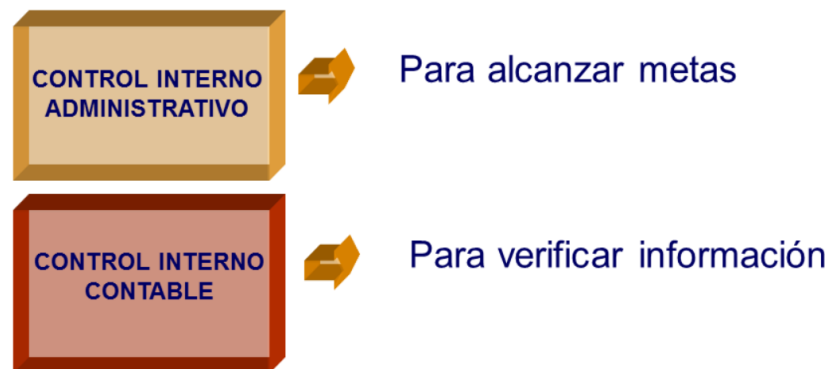


Figura 1: Tipo de Control

Componentes del Control Interno COSO I

➤ Entorno o Ambiente de Control

Según Mantilla (2009), el ambiente de control da el tono de una organización, influyendo en la conciencia de su personal en relación con el control. Proporciona disciplina y estructura, los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia y la competencia de la gente de la entidad, la filosofía y el estilo de operación de la administración, la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza, y como organiza y desarrolla a su gente, y la atención y dirección proporcionada por la junta de directores. Podemos mencionar en cuanto a lo referido por el autor, que los valores éticos son muy importantes entre el personal que labora en la empresa, se debe conocer cómo se sienten anímicamente cada uno de ellos al realizar las labores que se les ha encomendado y que ideas nuevas puedes aportar a esta, tratar de darles esa facilidad y comodidad que les permita sentirte agusto y así poder mejorar su desempeño a beneficio de la empresa.

Para Claros & León (2012), este componente busca establecer un entorno organizacional favorable para el ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas que sensibilicen a los miembros de la entidad, generando una cultura de control interno. Pág.153

Para Arens (2007), son acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto el control interno y su importancia para la organización. Con el propósito de entender y evaluar el ambiente de control, los auditores deben considerar las partes más importantes de los componentes del control.

Asimismo; Perez (2007) señaló que el entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control.

De acuerdo con el autor Montaña (2013). El ambiente de control se alude a la percepción del control por parte del personal de la entidad, asimismo se alude a la fijación y forma de consecución de objetivos por parte de la administración en cuanto a eficiencia y obtención de utilidades. No obstante, el ambiente de control afecta en gran medida a la mejora de las operaciones, fijación de objetivos y evaluación y medición de riesgos.

Podemos afirmar que en relación al personal de la empresa, es necesario que tengan muy claros cuales son los objetivos a cumplir así como las metas que se quieren alcanzar, debemos de tener en cuenta que nuestro personal es la parte más importante de la empresa y también son ellos quienes desarrollan el control interno, las gestiones, y ellos mismos son, en algunos casos, quienes afrontan los problemas que pueden surgir durante el alcance del objetivo, tomando sus propias decisiones basadas en las éticas de un correcto profesional sin pasar sobre el alto mando que en este caso vendrían a ser los gerente o jefes de sus respectivas áreas porque ellos son quienes brindan el soporte y en conjunto se pueda solucionar los inconvenientes.

Para Fonseca (2007) señaló que el ambiente de control: Establece el tono de una organización, para influenciar la conciencia de control del personal, proporciona disciplina y estructura, los factores del ambiente de control incluye la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad, la filosofía de los administradores y el estilo de operación, la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad y como organiza y desarrolla a su gente y la atención y dirección que le presta el consejo de directores. Pág. 40.

Por su parte Apaza (2015) manifiesta que es el conjunto de particularidades que pertenecen básicamente al entorno de una organización; el cual debe ser liderado por el personal directivo y gerencial estableciendo disciplina y buscando alcanzar las condiciones más optimas en el ambiente laboral que posibiliten la aplicación de un mecanismo de control interno. Los elementos del entorno de control son “La competencia, la integridad profesional y personal, la estructura organizacional, las prácticas y políticas de recursos humanos. Pág.428. Siguiendo lo mencionado por el autor, la disciplina es un factor importante a la hora de tratar de conseguir el objetivo, de la misma manera lo es la confianza y el compromiso, se necesita llegar a cada uno de los trabajadores de la empresa para poder lograr que se relacionen con el compromiso de cumplir sus funciones de la forma adecuada, darles esa confianza en el aspecto laboral, forjando de esta manera la integración entre todas las partes que comprenden las respectivas áreas organizacionales y desarrollar de la mejor manera el control interno siguiendo las políticas de la empresa.

Considerando las teorías citadas con anterioridad, reconocemos que el ambiente de control es la protección y soporte del proceso de control interno, así mismo es un conjunto de normas, procedimientos que proporciona disciplina a través del comportamiento de los trabajadores y valores éticos que se presentan dentro de la empresa, este componente está enfocado en orientar a los trabajadores, para que hagan lo correcto con valores y ética profesional.

➤ **Evaluación de Riesgos.**

Según Mantilla (2007) indica que la empresa debe de ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, finanzas y otras actividades, de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos señalados. Las condiciones que pueden convertirse en factores de riesgos son variadas, pudiendo mencionar alguna de ellas: progresos tecnológicos, cambio en el entorno operativo, nuevas líneas de producción, rendimiento de la entidad, personal nuevo. Lo importante no es utilizar una determinada metodología para evaluar riesgos, sino convertir la evaluación de riesgo en parte natural del proceso de planificación de la entidad.

Según Estupiñan (2015) la evaluación de riesgos es un análisis de los peligros significativos para el cumplimiento de los objetivos y la razón para decidir que los peligros deben desaparecer. De la misma manera, alude a los sistemas importantes para reconocer y supervisar los peligros particulares relacionados con los cambios, como los que afectan la entidad exterior e interiormente. En lo que refiere al autor es muy cierto en cuanto al transcurso de alcanzar los objetivos trazados de una empresa, surgen problemas que no se pueden dejar pasar por alto, se tiene que afrontar de la mejor manera y lo más pronto posible porque pueden afectar al alcance del objetivo en un largo plazo. Es normal que siempre pasen este tipo de conflictos porque ayudan a mejorar el control interno de la empresa, ante los próximos problemas o riesgos similares que sucedan, ya se contara con un antecedente en cuanto al problema y se podrá resolverlo y tratar de minimizarlos de una manera más rápida que a cuando se presentaron por primera vez, donde se busca las diferentes alternativas para poder afrontarlas.

Por otro lado, Fonseca (2013) considera al riesgo como un suceso probable que daña el desarrollo de los objetivos de la organización, por lo que es recomendable realizar un análisis y evaluación que permita identificar los niveles a los que se es expuesto y el límite que es manejable; existen dos tipos de riesgo internos y externos por ello, el control interno busca limitar los riesgos a los que se ven expuestas las actividades a realizar. Pág. 78

De acuerdo con el autor Blanco (2012) el proceso de valoración de riesgos de la entidad incluye la manera como la administración identificó los riesgos importantes para la preparación de estados financieros que da origen a una presentación razonable, en todos los aspectos importantes de acuerdo con las políticas y procedimientos utilizados para la contabilidad y presentación de su ocurrencia decide las acciones consiguientes para administrarlos. Pág.200.

En respuesta a lo dicho por el autor, podemos afirmar que una entidad debe de realizar de forma constante las evaluaciones dentro del entorno ya sea de manera diaria o en un lapso de tiempo, como crea conveniente, lo que origina una presentación de los estados financieros de forma correcta y bajo las normas presentes y razonables, siempre que se hayan respetado las políticas brindadas por la entidad y así como también respetando los códigos de ética de un profesional en todo aspecto.

De igual modo, Yarasca & Álvarez (2006) señalan que: “Este componente juega un papel importante en el logro de los objetivos de las actividades de la empresa, pues como sabemos ellos constituyen los propósitos a donde se quiere llegar, y al fijarlos se identifica los factores críticos, que son los riesgos”. Pág. 113

Los comentarios anteriormente mencionados permiten sostener, que la evaluación de riesgo es un proceso dinámico para identificar los riesgos internos y externos de la empresa, estos riesgos pueden afectar los objetivos y metas de la empresa, por lo tanto este proceso va establecer mecanismos para determinar cómo administrar los riesgos, como también tratar los riesgos asociados a los cambios, por ello para que el proceso se facilite en analizar los riesgos es indispensable realizar un análisis FODA para identificar y evaluar sus debilidades, amenazas, y tomar decisiones estratégicas para afrontarlos.

➤ **Actividades de Control.**

Según Estupiñan (2015) las actividades de control son ejecutadas por la administración además del resto de personal de la entidad con el fin de lograr las funciones establecidas. Ejemplos de actividades de control son los siguientes: la verificación de indicadores de rendimiento, defensa de activos, separación de responsabilidades, supervisión satisfactoria y preparación.

De acuerdo con el autor Fonseca (2013) menciona que las actividades de control están “orientadas a aminorar los riesgos para el logro de objetivos, pueden identificarse en revisiones, conciliaciones, investigaciones de resultados de operaciones, controles físico para salvaguardar activos, segregación de funciones y procesamiento de información”. Pág. 96.

Podemos afirmar en referencia a lo mencionado anteriormente, que se trata de reducir de la forma más rápida y adecuada los riesgos que se ocasionan durante las gestiones diarias, de eso se trata la evaluación del control interno, porque permite buscar o crear salvaguardas ante problemáticas que afectan a la entidad en un corto o largo plazo, al no dar solución al mínimo riesgo este en un futuro se puede volver más complicado para poder tratar de eliminarlo y a su vez también puede generar otros conflictos durante la búsqueda de la solución .

Según Claros & León (2012) este componente busca políticas, procedimientos y prácticas para asegurar que los objetivos institucionales se logren y que las estrategias para mitigar riesgos se ejecuten, siendo estos impartidos por el titular y funcionarios que designen la gerencia y los niveles ejecutivos competentes. Pág. 153

Tomando en cuenta los comentarios anteriores, se interpreta que las actividades de control son acciones que aseguran reducir riesgos, así como también ayudan en la prevención y neutralización de riesgos, mediante mecanismos de control en todas las funciones de la empresa. Son importantes porque aseguran en mayor grado a que los objetivos se logren.

➤ **Información y Comunicación.**

La comunicación también debe darse en un sentido amplio, fluyendo en toda la organización, esto permite al personal entender sus responsabilidades de control interno y su importancia para el logro de sus objetivos. La información es necesaria para que la empresa pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno, para el logro de sus objetivos.

Según Mantilla S. (2007) los sistemas de información y comunicación se interrelacionan, ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

Para Claros & León (2012) este componente busca asegurar que el registro, el procesamiento, la integración y el flujo de información se den en todas las direcciones a nivel individual y grupal, con calidad y oportunidad a través de métodos, procesos, canales, medios y acciones con un enfoque sistémico y regular. Pág.154.

Con respecto a lo mencionado por el autor podemos determinar que el proceso del manejo de la información trabaja a la par con la comunicación, de esta manera se puede decir que ambas son pieza fundamental entre sí, en caso una de estos dos factores se distorsione en el transcurso puede ocasionar un mal manejo en el control interno y hasta en los procesos de evaluación de esta manera retrasando el alcance del objetivo, por lo que todas las áreas deben estar siempre en comunicación constante para que de esta manera la información sea precisa y la que se requiere al final de todo.

Según Granada & Estupiñan (2015), el gerente, administrador o directivo debe obtener los datos de control importantes, ya sea para influir en la actividad o conducta del personal bajo su mando o alcanzar las metas trazadas. Esto se da con el objetivo final de tener la capacidad de controlar la organización y asentarse en las decisiones acertadas referentes a la utilización de los activos. Otro punto fundamental de la comunicación es que nos permite saber cuáles son las debilidades de un personal en cuanto refiere a su comportamiento laboral y en el manejo de la información para el logro de los objetivos, para ello el jefe de área o gerente puede usar este factor a beneficio propio para poder determinar alternativas de solución, poder tomar decisiones positivas y de esa forma mejorar e influenciar en su personal a cargo para así poder lograr a conseguir el objetivo en común de la entidad.

Considerando las teorías anteriormente, reconocemos que la información y comunicación son acciones o proceso sistemático, que le permite a la empresa utilizar información de calidad y precisa, así mismo ayuda a identificarse y comunicarse en un tiempo viable, que les permitan a los trabajadores cumplir con su labor, también asegura que la comunicación sea de manera efectiva, influyendo desde abajo hacia arriba de la empresa, ya que los mensajes de la alta gerencia debe ser recibido a todo el personal de manera clara y precisa.

➤ **Supervisión.**

Según Blanco (2012) la supervisión es implantada para garantizar que los controles sigan operando con éxito. Es un procedimiento para examinar la seguridad del control interno después de algún tiempo. Esto incluye el estudio del plan y ejecución de los controles bajo una premisa adecuada y las decisiones correctas. Se realiza mediante constantes ejercicios de control y seguimiento, y evaluaciones.

Según Fonseca (2013) la supervisión es un proceso que evalúa la calidad del control interno que se da dentro de los procesos que realiza cada miembro en las funciones asignadas. El monitoreo son las evaluaciones que se realizaran a cada procesos con el fin de asegurar que estén en la mejor calidad y aptas para su empleo. El control interno con estas dos herramientas busca mantener a gerencia informado sobre cada paso que se realiza y también el de sugerir mejoras para reforzar los procedimientos y hacer que se logre un proceso más efectivo de las actividades. Pág. 116.

Podemos agregar lo siguiente, en el proceso del control interno durante y después, es necesario realizar evaluaciones, supervisiones de manera constante ya que con este propósito se permite saber cuál es la realidad o la situación por la que atraviesa la entidad, es un tema importante que le interesa a los directivos y gerentes, saber la situación del manejo de la empresa y a su vez les permite estar al tanto de las operación, hechos y sucesos que se dan en las respectivas gestiones, como todo alto mando desea hoy en día.

Control Interno en el Almacén.

Para Anaya (2008) manifiesta que es importante tener el control interno en el almacén porque esto permite llevar un control de las existencias de los productos almacenados, así como también de los registros correspondientes. La función principal de la persona encargada de esa área es garantizar la seguridad y correcta distribución de los productos almacenados.

Según Tobar (2014) nos detalla que el control interno es el encargado de velar todos los procedimientos que contrarrestaran las operaciones de las áreas. Los almacenes son la parte más importante de una empresa ya que estos representan un cuidado en su manejo y almacenamiento, ya que es la fuente de donde se generan las posibles utilidades de la empresa.

Para Gaitán & Díaz (2012) es importante contar con un control interno en el almacén, se debe garantizar que realmente coincida la cantidad de existencia en físico con el reporte documentado. Podemos ver el rol importante que cumple el responsable de almacén quien debe custodiar que esto se cumpla; para esto es necesario que exista un mecanismo de control ejecutado por terceros para asegurarnos del cumplimiento de las tareas de inventarios y control de stock, se debe establecer distintos reglamentos de seguridad dependiendo del tipo de almacén con el propósito de respaldar la integridad física y mental de los trabajadores, dependiendo de la actividad de la empresa, su localización y tamaño, puesto que los trabajadores tienen que contar con protección necesaria en su centro de labores ya que es una obligación de su empleador. En este sentido podemos declarar, que el control interno con respecto al área de almacén juega un papel importante, en primer lugar nos garantiza tener los controles necesarios sobre lo que son los inventarios, generalmente del almacén se suele distribuir al área de producción o al área de venta, sea el rubro de la empresa, para todo ello se debe seguir un proceso, por ejemplo para poder llenar el almacén con la mercadería o producto necesario o solicitado, antes se tiene que generar una orden de pedido que este autorizada por un jefe de área o por la área encargada de dicha solicitud, después de esto procederán a la facturación y al envío respectivo de la mercadería, cuando la mercadería haya llegado a la empresa se procederá a revisar que lo solicitado coincida con lo factura y con lo físico, porque pueda ser que se haya traído productos diferentes o mercadería no solicitada. De esta forma se puede manejar el control interno en el almacén. Es todo un proceso a seguir si queremos tener por lo mínimo un margen de error de 1% que podamos solucionar de forma rápida.

Almacén.

Según Álvarez (2008) “El almacén es una unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de una organización con objetivos y metas bien definidas de internamiento, resguardo, control y distribución de materiales” Pág. 35

Para Anaya (2008), el almacén es una función de logística en el recae la recepción, almacenamiento y movimiento de todos los materiales de la organización, así como el cuidado y verificación de cada uno de ellos. El almacén es la unidad donde se encuentran todos los productos que una empresa guarda para su utilización o venta, debe tener controles de entradas y salidas, cuidados respecto al material almacenado y factores que brinden la seguridad. En este punto podemos concluir, que el almacén es un área donde la mercadería va tener una rotación constante ya que aquí entran y salen los diversos productos o mercaderías, un mejor manejo de esta es tener la mercadería ordenada por producto, precio, calidad, etc., que permita de esta forma ayudar un poco más en lo que es el manejo de inventarios, por ejemplo en una distribuidora de licores, puede existir botellas del producto “A” en diferentes espacios del almacén, de donde se escoja para la venta pero a su vez están desordenadas por su fecha de vencimiento lo cual genera un desfase y un problema a largo plazo, porque podríamos perder prestigio si a un cliente se le brinda mercadería vencida generándole disconformidad y molestias.

RENTABILIDAD

Según Sepúlveda (1995), la rentabilidad es el beneficio económico obtenido de una inversión o gestión de una empresa, puesto que es un indicador muy importante para medir el éxito a las empresas.

Según, Sliwotzky (2003) la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo.

Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori. Lo principal que podemos determinar en este punto, es que toda empresa genera una rentabilidad siempre y cuando sus gestiones tanto financieras como administrativas sean las correctas, por ejemplo en otros casos hay entidades que tienen muy buenas ventas pero su rentabilidad no se mide en sus ventas mensuales, sino que también hay que tener en cuenta los gastos que se han generado para poder realizar esa venta, como por ejemplo los gastos de publicidad, a mayor publicidad más conocido se hará el producto.

Por su parte Gitman (1997) señala que la rentabilidad es la relación entre ingresos y costos generados por el uso de los activos de la empresa en actividades productivas. La rentabilidad de una empresa puede ser evaluada en referencia a las ventas, activos, al capital o al valor accionarios, ya que si la empresa no tiene utilidades no podrá atraer capital externo. La cual va ser reflejada en los estados financieros de la empresa.

Según Sánchez (2002) describe que la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y financieros con el fin de obtener resultados.

Si bien es cierto que esa relación existente entre ingresos y gastos es proporcional, es decir para generar mayores ingresos mis gastos tienden a ser de la misma forma, si nos centramos en publicidad, la mayoría de entidades generan rentabilidad invirtiendo en publicidad, pero hoy en día la mayoría de empresas se ha adecuado a lo que es la tecnología sin tener que invertir en publicidad, gracias a la tecnología pueden hacer merchandising aumentando sus ventas y a la vez posicionarse en el mercado siempre y cuando el producto y servicio sea muy bueno, teniendo como resultado en ventas, mayores ingresos y en los gastos de publicidad cero de inversión, estaremos hablando de una rentabilidad elevada.

Por otro lado, Zamora (2008) indica que es el vínculo entre la ganancia y la financiación, midiendo la efectividad que posee los altos mandos de la Empresa reflejada en las utilidades alcanzadas de las ventas hechas y la utilización de inversiones; las ganancias alcanzadas serán por una administración eficiente, competente, un adecuado planeamiento de gastos y costos; También se dice que la rentabilidad es un conocimiento que se aplica a las organizaciones utilizando de manera eficiente los recursos como humanos, financieros y materiales con el fin de obtener los resultados propuestos según. Pág. 57

Según Caraballo (2013) menciona que es la forma de medir el rendimiento que pueden producir las inversiones realizadas en la organización, la ganancia que se obtuvo durante el periodo y la utilización adecuada o eficiente de los recursos comprometidos en la misma. Existen indicadores financieros los que facilitan la manera de analizar la rentabilidad de la empresa como la rentabilidad neta del patrimonio, los márgenes de utilidad y rentabilidad operativa del activo según menciona. Pág. 46.

Podemos concluir que la rentabilidad nos permite saber cómo va el crecimiento de la entidad y de esta manera tomar las respectivas decisiones a futuro, nos va poder permitir analizar la situación real de la entidad con respecto a nuestras ventas, y la ganancia que se obtiene por dichas ventas realizadas, así determinar si está dentro de lo presupuestado y en congruencia con lo que se ha invertido.

Según Navas (2012) la rentabilidad es también denominada como lucratividad, la cual sirve para medir la eficiencia y eficacia que tiene la empresa para controlar gastos con el fin de convertirlas en utilidades. Por otro lado, la rentabilidad permite estudiar y analizar el retorno de la inversión económica realizada; así mismo permite a los inversionistas su debido análisis en cuanto a la toma de decisiones sobre alguna inversión que deseen participar.

En términos más concisos, la rentabilidad es uno de los objetivos que traza toda empresa para conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado tiempo.

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Utilidad o Ganancia}}{\text{inversion}}$$

Figura 2: Rentabilidad

Ratios.

Según Coello (2015) indica que los ratios, indicadores o razones financieras son denominados así porque son coeficientes, que generan unidades financieras y contables de comparación y medidas con las cuales hay vínculo ente sí de los datos financieros, accediendo a examinar el estado de la empresa ya sea actual o pasado. En este sentido podemos finalizar con lo siguiente, los ratios nos van a permitir conocer la realidad financiera de la entidad para poder determinar cuáles serán las acciones a tomar en cuanto a la mejora de la empresa, nos brindara un soporte para poder decidir o realizar cambios en las gestiones que se vienen elaborando constantemente.

Para Llano & Piñero (2007) menciona que son indicadores que determinan la situación económica de una empresa en un determinado periodo que desea conocer en base a los estados financieros. Su importancia es indispensable porque permite evaluar, indicar y también analizar el contenido de los estados financieros, lo cual permitirá conocer los puntos débiles que está pasando la organización con el fin de poder tomar alguna toma de decisión que permita su mejora por la alta gerencia. Pág. 24

Según Flores (2013) menciona que “Los ratios son los diferentes coeficientes que se originan mediante la sustracción de los estados financieros, con el objetivo de encontrar una relación sobre la rentabilidad con el fin de facilitar la toma de decisiones por parte de la gerencia.” Pág.111

Ratios de Rentabilidad

Según Bezares (2011) los ratios de rentabilidad abarcan varios medias como indicadores con el fin de obtener información pertinente si la empresa está generando ganancias favorables en beneficio de cubrir sus costos y el pago de todos los empleados y propietarios, en general a todos los indicadores que están involucrados o que generan plusvalía a la empresa”. Pág.41

Según Cabrera (2005) son razones que evalúan la capacidad de la empresa para generar utilidades, a través de los recursos que emplea, sean estos propios o ajenos, y, por el otro, la eficiencia de sus operaciones en un determinado periodo. Son importantes porque permiten evaluar el resultado de la eficacia en la gestión y administración de los recursos económicos y financieros de la empresa. En este punto podemos afirmar que los ratios sirven para determinar si una entidad está generando recursos suficientes para pagar sus costos y remunerar a los propietarios. Teniendo en cuenta que para calcularlos hay que tomar diversos factores que miden la capacidad de la empresa para generar lucro. Este resultado nos mostrará qué decisiones tomar en cuanto a gastos, costos e inversiones.

Los ratios de rentabilidad responden a las preguntas que más interesan: ¿Cuánto gano o puedo ganar con este negocio? Esa respuesta no es tan sencilla, puesto que hay diversos factores en el cálculo, pero existen fundamentalmente dos tipos de ratios de rentabilidad: económica y financiera.

Para Tanaka (2003) “Miden la eficiencia de las inversiones realizadas por la empresa” Pág. 320.

Ratios de Rentabilidad Bruta Sobre Ventas.

Este ratio permite conocer el margen de utilidad bruta obtenida por el ente, mide en forma porcentual la proporción del ingreso que permitirá cubrir todos los gastos diferentes al costo de ventas.

Según Calderón (2008) se obtiene dividiendo la utilidad bruta entre las ventas netas, el coeficiente muestra la utilidad obtenida en término monetario por cada nuevo sol de ventas netas, o bien, multiplicando por 100 revela el porcentaje de utilidad calculado también sobre las ventas netas. Pág.188

Sirve de referencia para establecer la eficacia operativa de la empresa y a su vez se puede utilizar para fijar el precio de los productos. Muestra el porcentaje de las ventas netas que permite a las empresas cubrir sus gastos operativos financieros, ya que mayor sea el porcentaje de margen de utilidad bruta, mayor será la cantidad de fondos disponibles para reinvertir, guardar o pagar los gastos. Podemos concluir que este ratio nos brinda la información de cuanto es el beneficio económico que obtiene la empresa en referencia a sus ventas, teniendo en cuenta todos los costos que se hayan invertido en la obtención del bien o producto final, y así obtener en pocas palabras el margen de utilidad que es aplicada al producto o bien obtenido para realizar las ventas.

$$\text{Rentabilidad Bruta Sobre Ventas} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}}$$

Figura 3: Rentabilidad Bruta sobre Ventas

Ratios de Rentabilidad Operativa o Margen Operacional.

Según Calderón (2008) la utilidad operativa se obtiene luego de deducir a las ventas netas el costo de las ventas y los gastos de operación (gastos de venta y gastos de administración), los cuales se tornan indispensables en las actividades ordinarias del negocio, razón además para que la administración dedique sus mejores esfuerzos en controlarlos, pues, un cambio que no guarde relación con las ventas puede ser perjudicial. Pág.187. Podemos afirmar en este punto, que este ratio nos indica el margen de ganancia obtenida en las ventas en referencia a los gastos dentro de la empresa, ya que en muchos se ha visto que los gastos no van en concordancia con las ventas, como por ejemplo podemos mencionar, si dos vendedores realizan una venta de 1,000 soles entre ambos, contratamos un vendedor más, y al final del mes resulta que entre los 3 vendedores se obtiene 1,200 soles podemos concluir que tenemos personal ocioso y estamos generando un exceso en referencia a gastos de ventas.

También indica la cantidad de ganancias operativas por cada unidad vendida. Refleja la eficiencia en la que la empresa es capaz de generar fondos en un periodo de tiempo establecido.

En conclusión, mide si la empresa está generando suficiente utilidad para cubrir sus costos de financiamiento.

$$\text{Margen Operacional} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas Netas}}$$

Figura 4: Margen Operacional

Ratios de Utilidad Neta.

Mide los beneficios que obtiene la empresa por cada unidad vendida que queda después de que todos los gastos, incluyendo los impuestos han sido deducidos. Cuánto más grande sea la utilidad neta de la empresa será mejor.

Esto quiere decir que por cada Unidad Monetaria que vendió la empresa, obtuvo una utilidad de %. Permite evaluar si el esfuerzo realizado en la operación durante el período de análisis está produciendo una adecuada retribución para los dueños.

$$\text{Utilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

Figura 5: Utilidad Neta

Rentabilidad Económica.

Según Pérez (2012) la rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. De aquí que, según la opinión más extendida, la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad. Pág. 84

Según Sánchez (2002) menciona que la rentabilidad económica es una medida referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos, es un indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, el que determinar con carácter general que una empresa sea o no rentable en termino económicos. En este punto se puede mencionar lo siguiente, la rentabilidad económica nos va permitir analizar cómo ha sido el desempeño de producción de los activos que posee la entidad, como también nos va permitir demostrar que activo ha sido el que más productividad ha generado en un tiempo determinado y cuales han sido los inconvenientes o problemas que ha presentado durante ese lapso.

La rentabilidad económica es un indicador importante para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial.

Para Eslava (2003) mide la capacidad que tienen los activos de una empresa para generar beneficios, sin tener en cuenta como han sido financiados.

Según Chu (2012) indica que mediante este ratio podemos mostrar la capacidad que tuvo la gerencia de la empresa para generar beneficios a partir de los fondos que obtuvo, esta es la tasa de rendimiento sobre los activos. Se sugiere utilizar la utilidad Neta y los Activos totales.

Según García, Velar, & Cañada, (2009) es la medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, sirve para evaluar la eficiencia en la gestión empresarial y para tomar decisiones sobre proyectos de inversión. Pág. 226. Complementando lo mencionado por el autor, podemos decir que si bien es cierto la rentabilidad económica nos permite ver la capacidad del activo, también nos va permitir analizarla, como por ejemplo podemos tener maquinas cuya producción al mes pueden ser s/1,000 pero al siguiente mes se denota una baja de s/300.00, cuyo motivo va ser objeto de análisis ya que pudieron intervenir diversos factores como por ejemplo la falla de la máquina, corte de electricidad, entre otros.

La rentabilidad económica es útil para comparare empresas dentro del mismo sector.

El activo total se refiere a todos los activos con los que cuenta la empresa siempre y cuando sean capaces de generar una renta. Entre sus características tenemos:

- ✓ Mide la productividad del capital total empleado
- ✓ Mide el retorno que proporciona el negocio independientemente de cómo ha sido financiado.

$$\text{Rentabilidad Económica} = \frac{\text{Beneficio Economico}}{\text{Activo Total}}$$

Figura 6: Rentabilidad Económica

En otras palabras, podría definirse como las unidades ganadas por cada sol invertido en la empresa. Este ratio mide la eficiencia del equipo directivo utilizando todos los activos en la empresa para general beneficios del periodo.

Rentabilidad Financiera.

Según Sánchez (2002) la rentabilidad financiera es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por sus capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado.

Según Aguirre (1997) evalúa la rentabilidad obtenida por los propietarios de una empresa, el rendimiento obtenido por su inversión. En este punto ya podemos mencionar que la rentabilidad financiera va ser la encargada de determinar cuánto es la inversión que realiza un propietario o accionista y cuyo dato es lo que más interesa a cada integrante del directorio, con este ratio se va poder analizar si las inversiones realizadas son correctas o si necesita tomar otras medidas como una mayor inversión o una reducción de gastos hasta incluso un mejor estudio de mercado entre otros puntos a tratar.

Según García, Velar, & Cañada (2009) es una medida del rendimiento obtenido por esos capitales propios; es por ello que este indicador de rentabilidad es importante para los propietarios, para poder maximizar sus dividendos. Pág.229. Afirmando lo que menciona el autor, con este ratio financiero se analizara el capital invertido, en otras palabras se medirá como se ha estado trabajando con cada activo y pasivo de la entidad así como sus patrimonios, para poder determinar si es mejor trabajar con capital propio o ajeno.

Es considerada como una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios.

Contribuye a explicar la capacidad de crecimiento de la empresa.

Según Chu (2012) indica que este ratio refleja el rendimiento de la empresa respecto al patrimonio de los accionistas. pág. 440

$$\text{Rentabilidad Financiera: } \frac{\text{Beneficios Neto}}{\text{Fondos Propios}}$$

Figura 7: Rentabilidad Financiera

1.1.1.4. Definición de términos básicos

Almacén: Es el lugar o espacio físico en que se depositan las materias primas, lugar especialmente estructurado y planificado para custodiar, proteger y controlar los activos fijos de la empresa, antes de ser requerido por la administración, producción o la venta de mercaderías.

Control Interno: Es un proceso que involucra a todos los integrantes de la organización sin excepción, diseñado para dar un grado razonable de apoyo en cuanto a la obtención de los objetivos.

Rentabilidad: Es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla ya que mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de las inversiones.

Ratios: Son los coeficientes que aportan unidades financieras de medida y comparación, a través de ellos se establece la relación que presentan datos financieros y es posible analizar el estado de una organización en base a sus niveles óptimos.

Razones de Rentabilidad: Son las razones que permiten analizar y evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel dado de ventas, de activos o la inversión de los empresarios.

Efectividad: Capacidad de lograr un objetivo deseado, esperado o anhelado al 100%.

Eficiencia: Es la capacidad de alcanzar los objetivos con el mínimo de recursos disponibles.

Coso: Es un modelo del control interno que consta de cinco componentes interrelacionados entre sí.

Capacitación: Conjunto de actividades destinadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades del personal para que desempeñen mejor en su trabajo.

Empresa: El concepto de empresa refiere a una organización o institución, que se dedica a la producción o prestación de bienes y servicios que son demandados por los consumidores. Lo cual se obtiene una ganancia de la actividad.

Rentabilidad Económica: Es la rentabilidad de los activos de una empresa, mide el grado de eficiencia de la empresa en el uso de sus recursos económicos o activos para la obtención de beneficios.

Rentabilidad Financiera: Mide la relación existente entre el Beneficio Neto y los Fondos Propios aportados. Por lo tanto, muestra la rentabilidad de los fondos propios; es decir, la rentabilidad de los socios o propietarios de la empresa.

Utilidad Operativa: El margen de utilidad operativa podemos definirlo como un indicador financiero que nos permite visualizar el nivel de eficiencia que ha tenido la empresa en un periodo determinado. Este indicador nos muestra qué tanta habilidad ha tenido el equipo de ventas para generar los ingresos requeridos que permitan el normal funcionamiento del negocio.

Utilidad Neta: La Utilidad neta se entiende como la utilidad obtenida al restar y sumar la Utilidad operacional, los gastos e ingresos no operacionales, los impuestos y la reserva legal. Es decir, sería la utilidad que se repartiría a los socios.

Estado de Resultados: Este estado nos indica el modo como la entidad ha obtenido utilidad o perdida en el periodo. Permite evaluar el estado económico de la empresa.

Estado de Situación Financiera: Permite conocer la situación y valor real de la organización, el resultado de las operaciones de la organización a una determinada fecha, se expresan en términos de unidad monetaria.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema General.

¿De qué manera el control interno en el almacén permite mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C., Pueblo Libre, en el año 2017?

1.2.2. Problemas Específicos.

¿De qué manera la capacitación del personal en el almacén permite mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C., Pueblo Libre, en el año 2017?

¿De qué manera el control interno en el almacén incide en el margen operacional de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C., Pueblo Libre, en el año 2017?

▪ Justificación.

El presente trabajo de investigación nació de la necesidad de tener información razonable, veraz y oportuna que permite mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C, así como también brindarles soluciones en aspectos financieros.

Por lo tanto, la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C necesita saber la influencia que tiene el control interno en el almacén, referente al trabajo que viene desempeñando el jefe de dicha área.

▪ Limitaciones.

- Limitado acceso al momento de dialogar con el jefe de almacén, trabajadores.
- Acceso limitado de información.

1.3. Objetivos.

1.3.1. Objetivo General.

Establecer si la influencia del control interno en el almacén permite mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C., Pueblo Libre, en el año 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Evaluar si, la capacitación al personal del almacén, permite mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C., Pueblo Libre, en el año 2017.
- Analizar de qué manera el control interno en el almacén incide en el margen operacional de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C., Pueblo Libre, en el año 2017.

1.4. Hipótesis.

1.4.1. Hipótesis General.

El control interno en el almacén permite mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C., Pueblo Libre, en el año 2017.

1.4.2. Hipótesis Específicos.

- La capacitación del personal de almacén permite mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C., Pueblo Libre, en el año 2017.
- El control interno en el área de almacén incide de manera relevante en el margen operacional de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C., Pueblo Libre, en el año 2017.

1.5. Operacionalización de variables

1.5.1. Variable independiente: Control interno en el almacén

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Control Interno en el almacén	Es un proceso desarrollado por los responsables y trabajadores del almacén, para mejorar sus controles internos, para poder corregir los riesgos que se están ocasionando en esa área; brindar seguridad razonable para el cumplimiento de metas y objetivos, basando sus principios en la eficiencia de las actividades, información confiable, y respetando las normas. (Blanco, 2012, p.37).	Componentes del control interno Coso I	Ambiente de Control Evaluación de Riesgos Actividades De control Información y Comunicación Supervisión

1.5.2. Variable dependiente: Rentabilidad

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
La Rentabilidad	La rentabilidad es la relación entre los ingresos y los costos generados por el uso de los activos de la compañía (tanto corrientes como fijos) en actividades productivas. Las utilidades pueden aumentar por el incremento de los ingresos, o la disminución de los costos	Ratios de Rentabilidad	Rentabilidad Bruta sobre Ventas Rentabilidad Operativa o Margen Operacional Rentabilidad de Utilidad Neta
		Rentabilidad Económica	Ratio de Rentabilidad Económica
		Rentabilidad Financiera	Ratio de Rentabilidad Financiera

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es descriptivo y explicativo, el alcance es correlacional porque establece la relación entre dos variables, el tipo de diseño es no experimental, relación es transversal debido que: “Se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” Hernández, Fernández, Baptista, (2010) pág. 151

2.2. Unidad de estudio

La unidad de estudio es la empresa Distribuidora Mi Mar SAC., Pueblo Libre, en el año 2017.

2.3. Población

Según Tamayo & Tamayo (1997) “La población se define a la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. Pág. 114

La población está conformada por 25 trabajadores de la empresa Distribuidora Mi Mar SAC.

2.4. Muestra

Según Tamayo & Tamayo (1998) “La muestra es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población universo o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada. Pág. 115

En la presente investigación, la muestra es doce colaboradores del área contable y almacén de la empresa Distribuidora Mi Mar SAC.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

- Encuesta
- Entrevista, realizada al gerente general y jefe de almacén.
- Información Financiera de la empresa Distribuidora Mi Mar SAC correspondiente al periodo 2017.

2.6. Procedimiento de análisis de datos

2.6.1. Análisis descriptivo: Para el análisis de los datos se realiza un análisis descriptivo, donde se ejecuta la síntesis e interpretación, luego los resultados se presentan en tablas, las cuales se van a elaborar, dichas graficas mostrara el resultado general de los datos obtenidos de la empresa en estudio.

CAPÍTULO III. Resultados

3.1. Conociendo a la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C

3.1.1. Datos Generales

- **Razón social:** Distribuidora Mi Mar
- **Ruc:** 20253766337
- **Dirección:** Av. Brasil 1196 – Pueblo Libre
- **Actividad Principal:** Venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco

3.1.2. Antecedentes de la Empresa

Distribuidora Mi Mar, es una empresa dedicada a la distribución de vinos y licores de todas las categorías a empresas como restaurantes, bodegas, hoteles, discotecas y eventos sociales, la empresa tiene más de 25 años en este rubro y tiene una gran ventaja con sus competidores por la calidad y garantía de los productos.

3.1.3. Misión

Somos una empresa líder a nivel nacional en la distribución de vinos y licores, brindando una amplia variedad y los precios más bajos del mercado.

3.1.4. Visión

Ser reconocido a nivel internacional por brindar productos variados a precios bajos y de alta calidad, satisfaciendo eficientemente y oportunamente las necesidades de nuestros clientes.

3.1.5. Valores

- ❖ Respeto
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Compromiso
- ❖ Trabajo en Equipo
- ❖ Innovación

3.1.6. Matriz FODA

Tabla 1 Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiencia en el mercado ✓ Buena cartera de clientes ✓ Variedad de vinos y licores ✓ Puntualidad al momento de entrega de los productos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Demanda de vinos, hay preferencia para su consumo en todo tipo de reunión. ✓ Futuros tratados comerciales ✓ Oportunidad de venta de licores en los diferentes restaurantes
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Productos no muy conocidos ✓ Fragilidad del envase al momento de la distribución ✓ Personal no capacitado 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Competencia en calidad y precio ✓ Nuevos competidores ✓ Posibles alzas en los licores

Fuente: Elaboración Propia

A continuación, presentamos los productos que la empresa ofrece:

Principales Productos

<p><u>Whiskie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ballantine´s Finest • Chivas Regal • Jacks Daniel´s • Something Special <p><u>Ron</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Captain Morgan • Cartavio • Flor de Caña • Zacapa 	<p><u>Pisco</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuatro Gallos • El Sarcay • Ocucaje • Portón Mosto Verde <p><u>Vino</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Santiago Queirolo • Viña Tacama • Los pasos • Lan crianza
---	---



Figura 8: Principales Productos

Principales Clientes

- Peru Belmond
- L & R Logistics
- Supermercado Candy
- LongHorn Grill
- Abrolic
- La casa de Barranco
- Inversiones Rida del Peru
- Asia Market
- Mistr
- Nicole Chicken
- Dragotek
- Inversiones Charrúa
- SB Trading
- El Pisquerito
- Oriental Pya
- Coprex
- Lima Tours
- El Gramadal

Figura 9: Principales Clientes

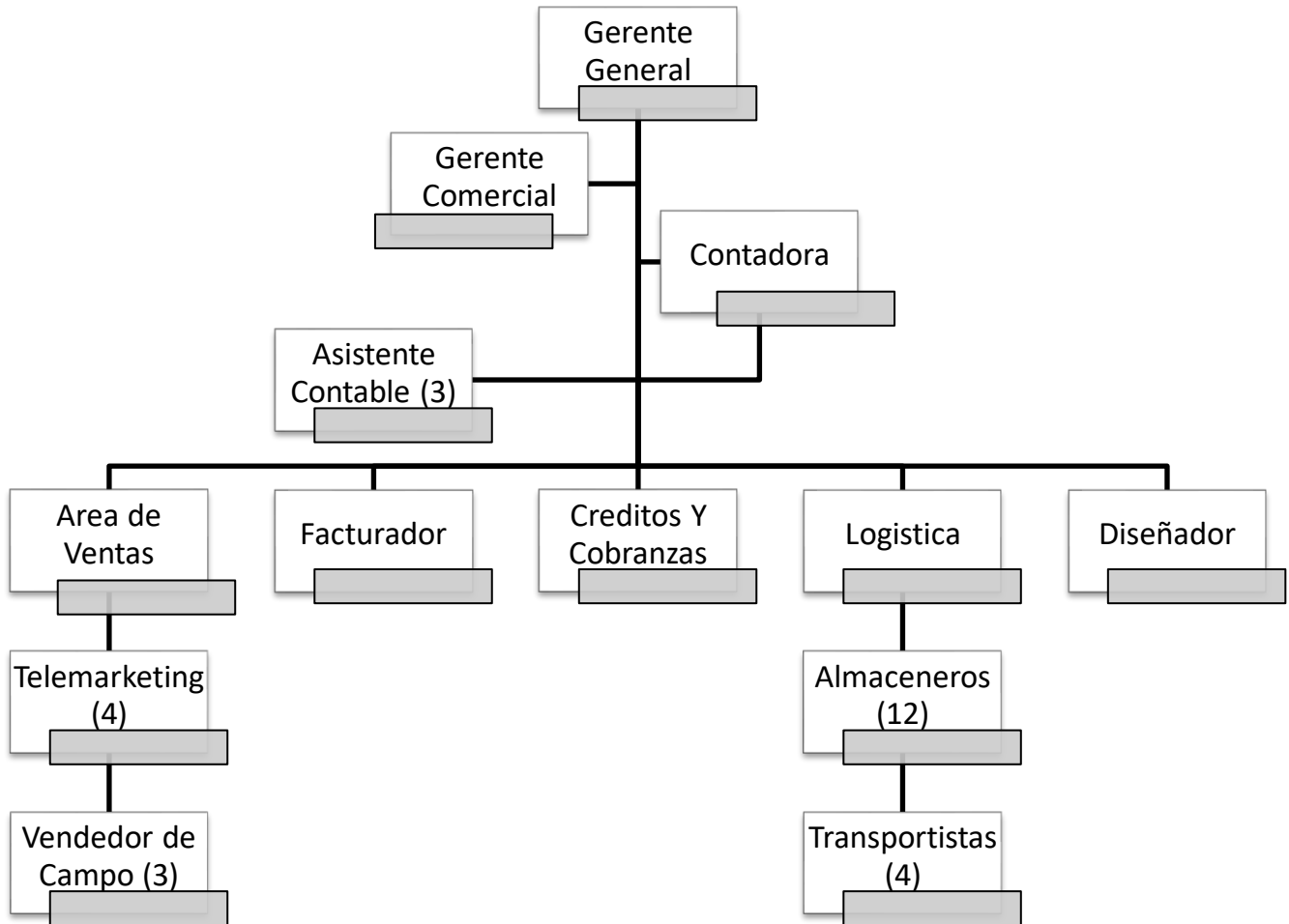
Principales Proveedores

- Diageo
- Pernod Ricard Peru
- Santiago Queirolo
- Viña Tacama
- Industrias Vargas
- Panuts
- Viña Ocucaje
- Mistrosanti
- Bebidas Premium
- Perufarma



Figura 10: Principales Proveedores

3.1.7. Organigrama de la Empresa



Fuente: Elaboración Propia

3.2. Encuesta al departamento de almacén y contabilidad.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		
		SI	NO	DESCONOCE
1	Usted cree que la empresa carece de un manual de control interno	6	4	2
2	Promueven la importancia del control interno, a través de capacitación al personal	3	7	2
3	Usted logra identificar los riesgos que tiene la empresa en el almacén	10	2	0
4	Existe un manual de funciones por cada trabajador	2	6	4
5	Realiza el análisis del margen operacional de la empresa	4	8	0
6	Usted considera que al realizar un control interno eficiente en el almacén permitirá mejorar la rentabilidad	10	0	2
7	Participa en el análisis de la rentabilidad	4	6	2
8	El inadecuado uso del control interno afecta la rentabilidad	11	1	0
9	Cree que la empresa cuenta con la rentabilidad suficiente para invertir en negocios futuros	12	0	0
10	Existen estrategias que permita mejorar la rentabilidad	7	3	2

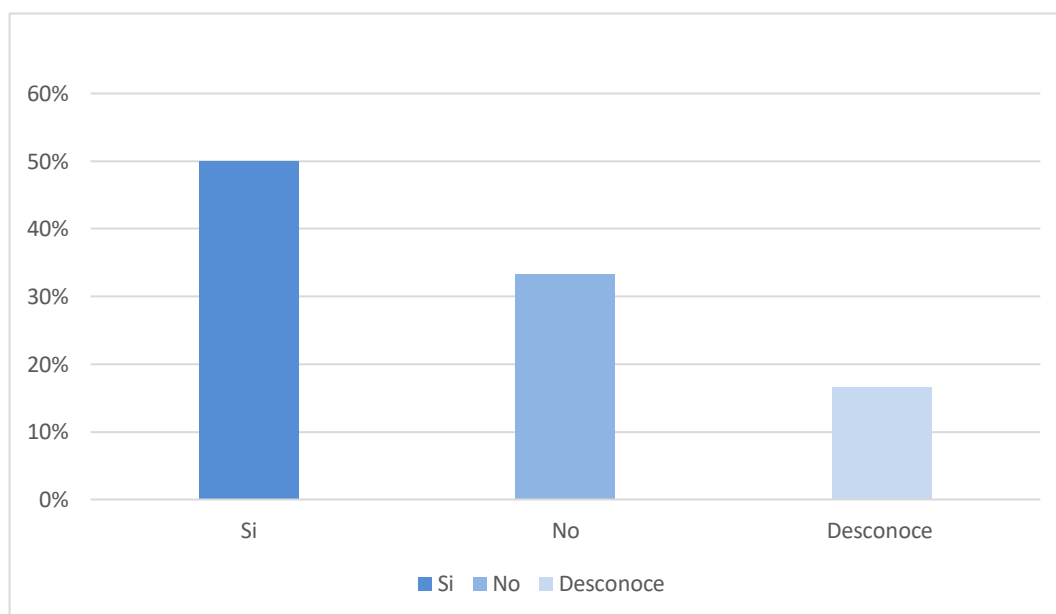
Alternativa
Si
No
Desconoce

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2 ¿Usted cree que la empresa carece de un de control interno?

Valor	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Si	6	50%
No	4	33%
Desconoce	2	17%
Total	12	100%

Grafico N°1 ¿Usted cree que la empresa carece de un de control interno?



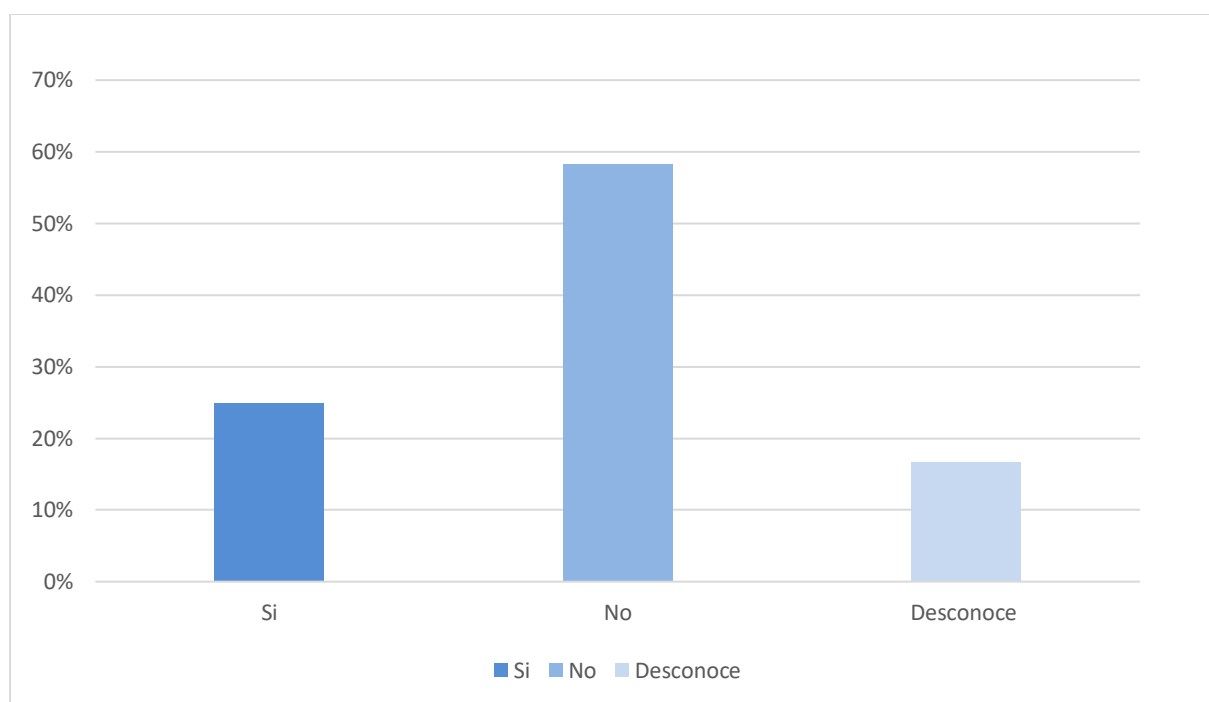
Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos se detectó que el 50% cree que a la empresa le falta el manual de control interno, el 33% dice que no, y el 17% desconoce el tema.

Tabla 3 ¿Promueven la importancia del control interno, a través de capacitación al personal?

Valor	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Si	3	25%
No	7	58%
Desconoce	2	17%
Total	12	100%

Grafico N°2 ¿Promueven la importancia del control interno, a través de capacitación al personal?



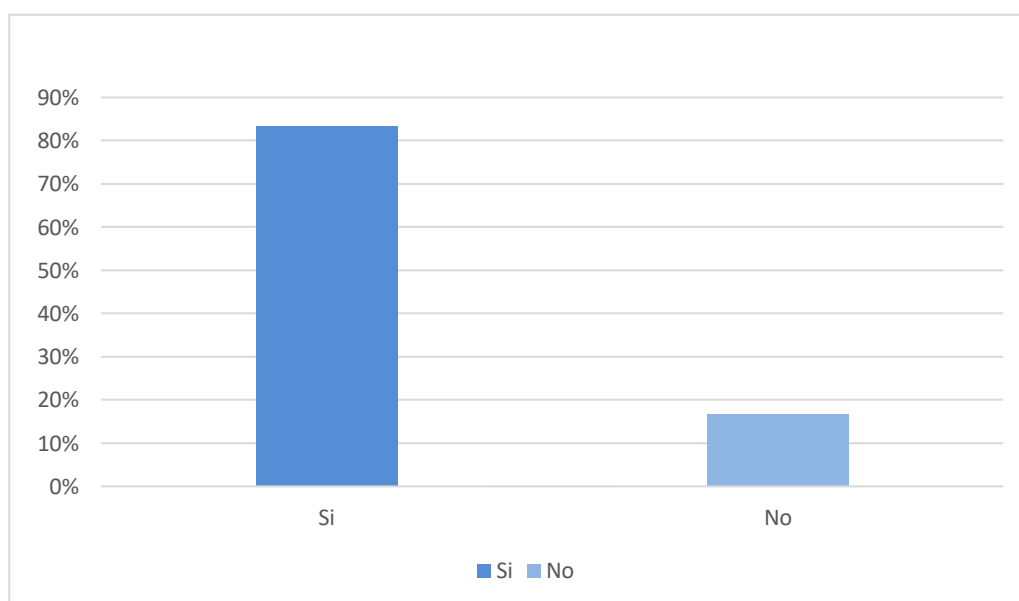
Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos se detectó que el 58% no está de acuerdo ya que la empresa no les brinda capacitación necesaria y oportuna, el 25% dice que sí, mientras que el 17% desconoce el tema.

Tabla 4 ¿Usted logra identificar los riesgos que tiene la empresa en el almacén?

Valor	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Si	10	83%
No	2	17%
Desconoce	0	0%
Total	12	100%

Grafico N° 3 ¿Usted logra identificar los riesgos que tiene la empresa en el almacén?



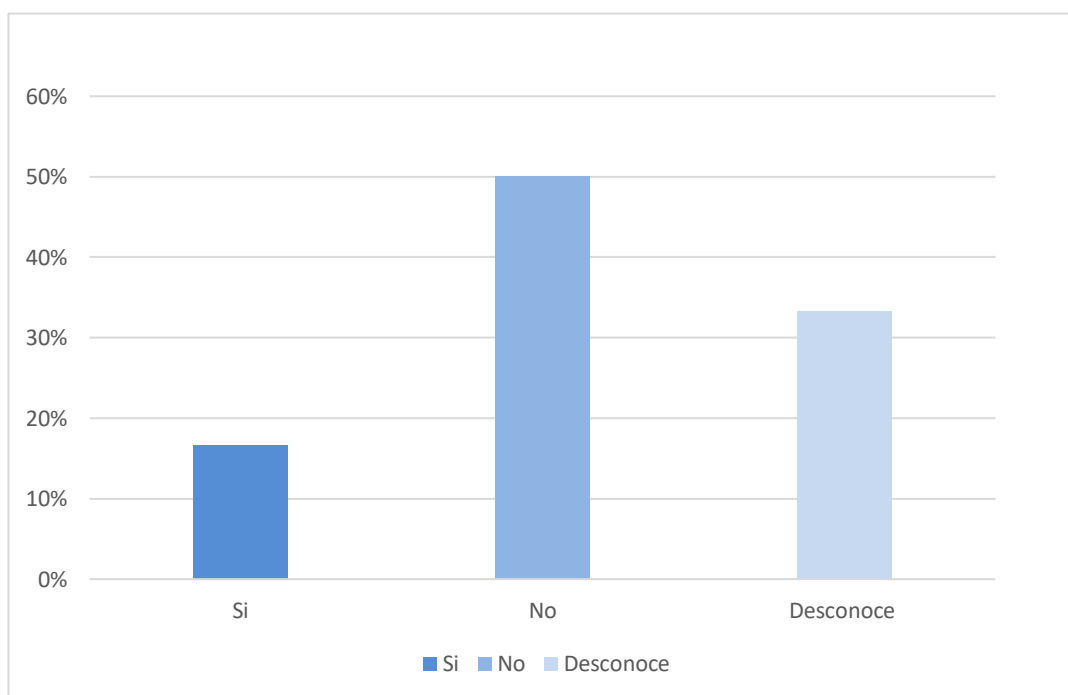
Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos se detectó que el 83% logro identificar los riesgos del almacén, uno de ellos es el inadecuado uso, desorden, mala construcción de los estantes, entre otros, el 17% dice que el área no tiene riesgos.

Tabla 5 ¿Existe un manual de funciones por cada trabajador?

Valor	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Si	2	17%
No	6	50%
Desconoce	4	33%
Total	12	100%

Gráfico N°4 ¿Existe un manual de funciones por cada trabajador?



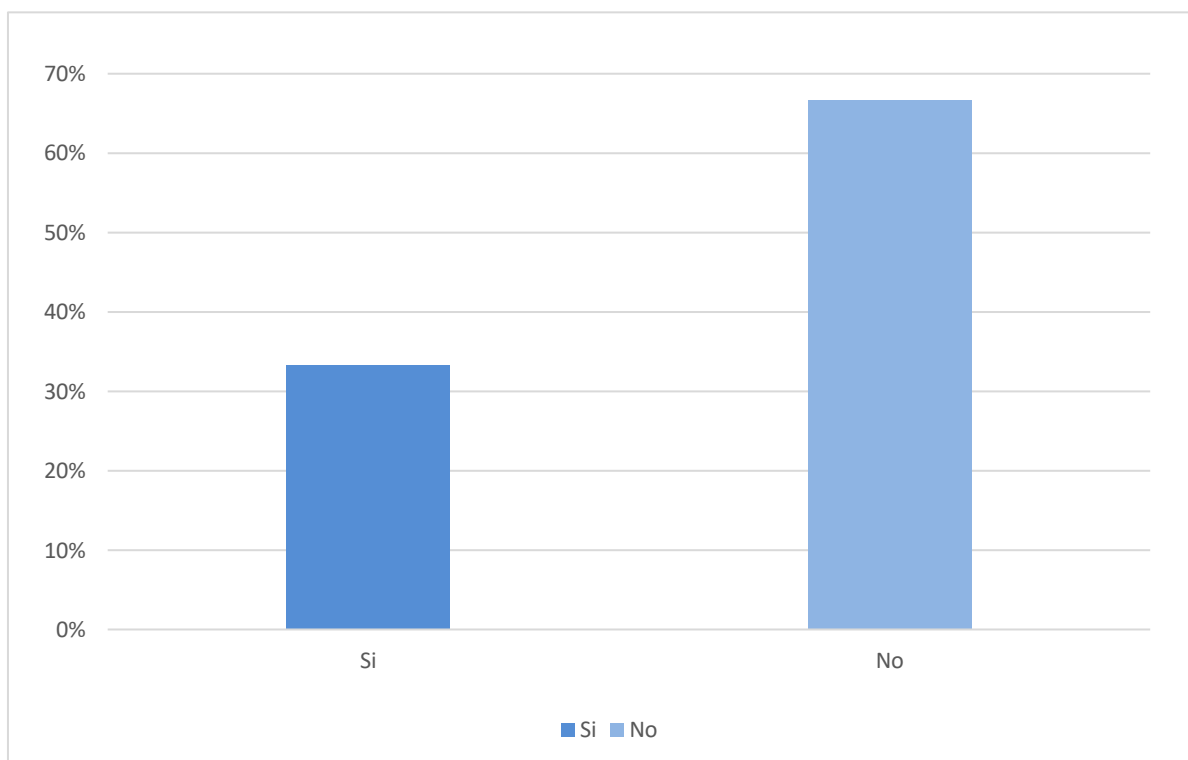
Interpretación:

Del siguiente cuadro podemos decir, que solo el 17% tiene su manual de funciones establecidas que debe realizar, el 50% nos mencionó que ellos no tienen el manual de funciones ya que ellos consideraban que no es conveniente, el 33% desconoce el tema

Tabla 6 ¿Realiza el análisis del margen operacional de la empresa?

Valor	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Si	4	33%
No	8	67%
Desconoce	0	0%
Total	12	100%

Grafico N°5 ¿Realiza el análisis del margen operacional de la empresa?



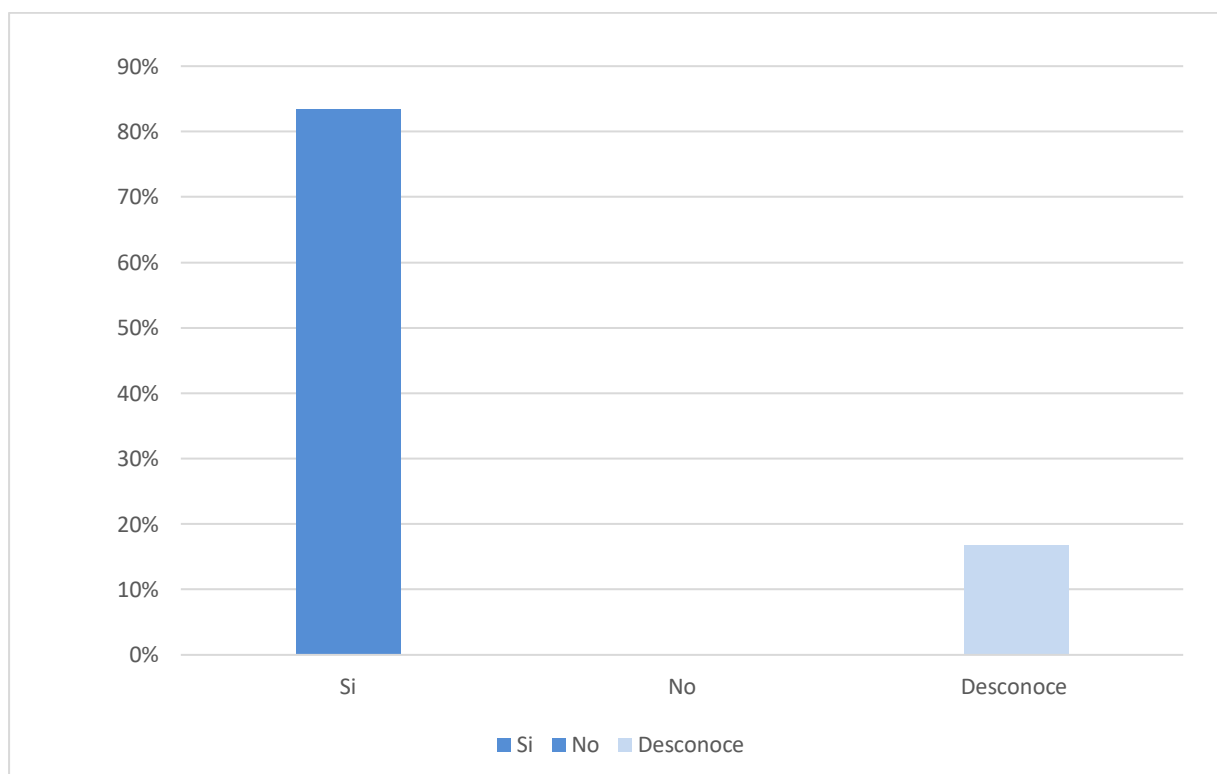
Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos se detectó que el 33% si analiza el margen operacional, el 67% no sabe del tema, solo indica que ese tema lo analiza el área contable.

Tabla 7 ¿Usted considera que al realizar un control interno eficiente en el almacén permitirá mejorar la rentabilidad?

Valor	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Si	10	83%
No	0	0%
Desconoce	2	17%
Total	12	100%

Grafico N°6 ¿Usted considera que al realizar un control interno eficiente en el almacén permitirá mejorar la rentabilidad?



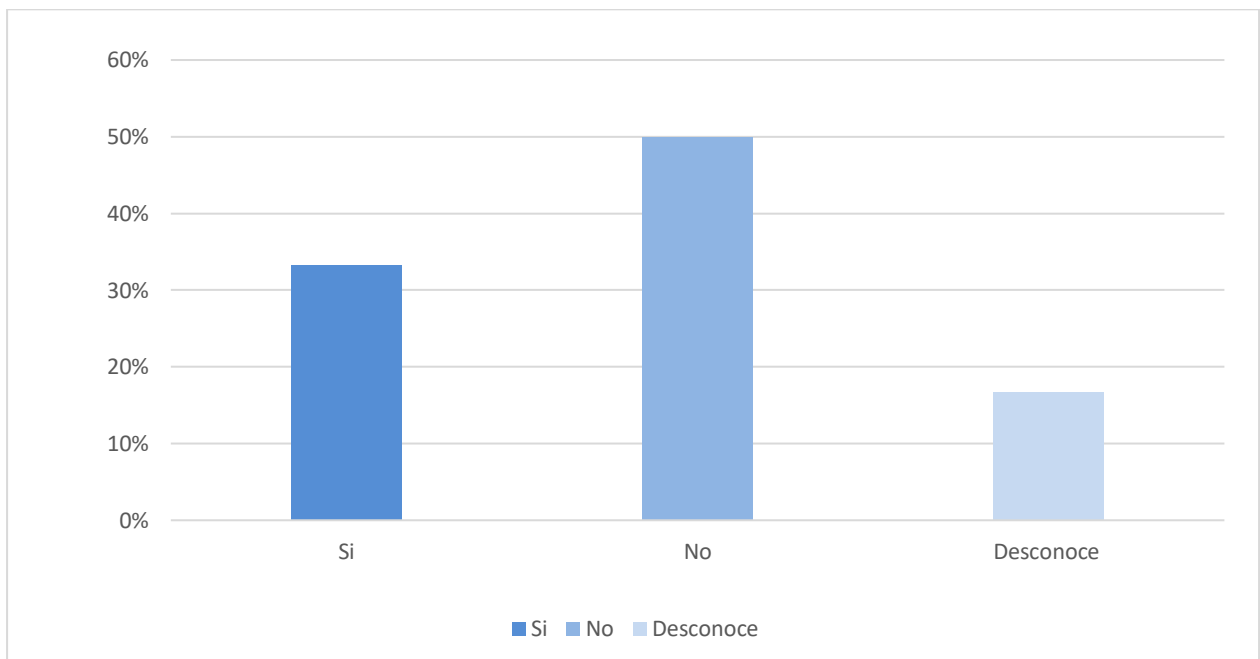
Interpretación:

Según el cuadro observamos que el 83% si considera que al realizar el control interno en el almacén va permitir mejorar la rentabilidad, mientras que el 17% desconoce las herramientas de gestión.

Tabla 8 ¿Participa en el análisis de la rentabilidad?

Valor	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Si	4	33%
No	6	50%
Desconoce	2	17%
Total	12	100%

Grafico N°7 ¿Participa en el análisis de la rentabilidad?



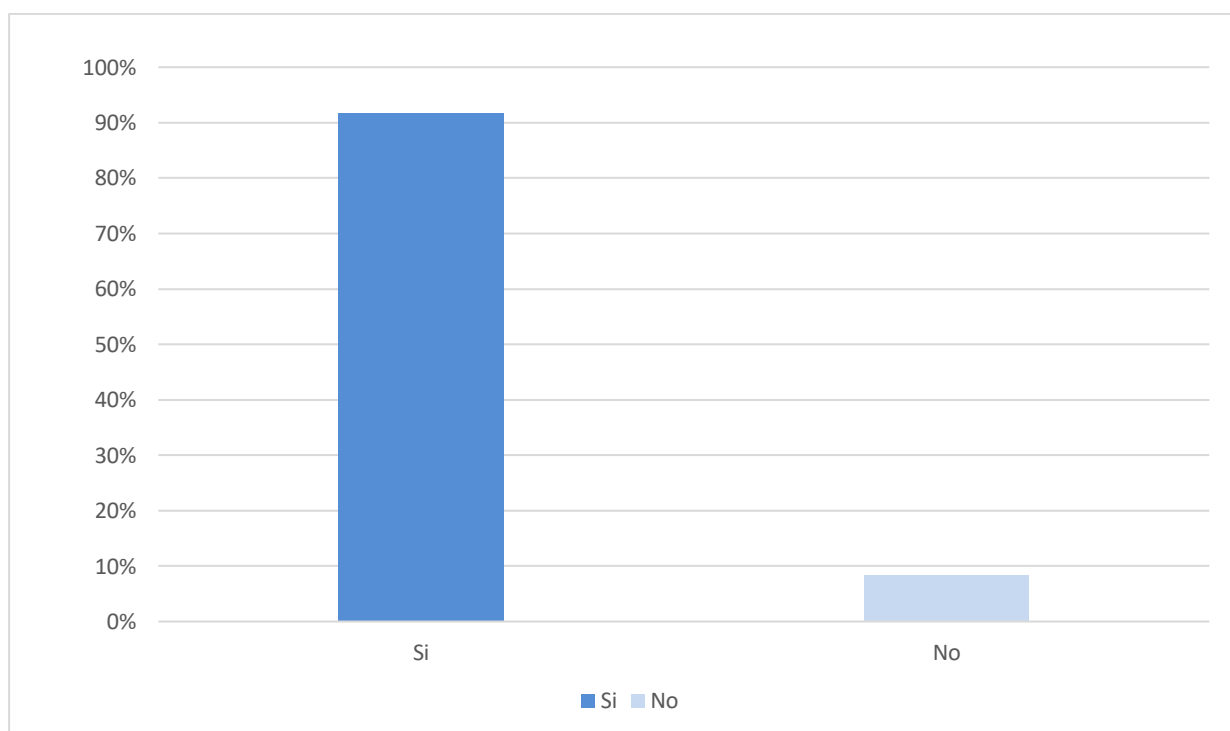
Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos se detectó que el 33% si participa en el análisis de rentabilidad, mientras que el 50% no participa, y el 17% desconoce el tema.

Tabla 9 ¿El inadecuado uso del control interno afecta la rentabilidad?

Valor	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Si	11	92%
No	1	8%
Desconoce	0	0%
Total	12	100%

Gráfico N°8 ¿El inadecuado uso del control interno afecta la rentabilidad?



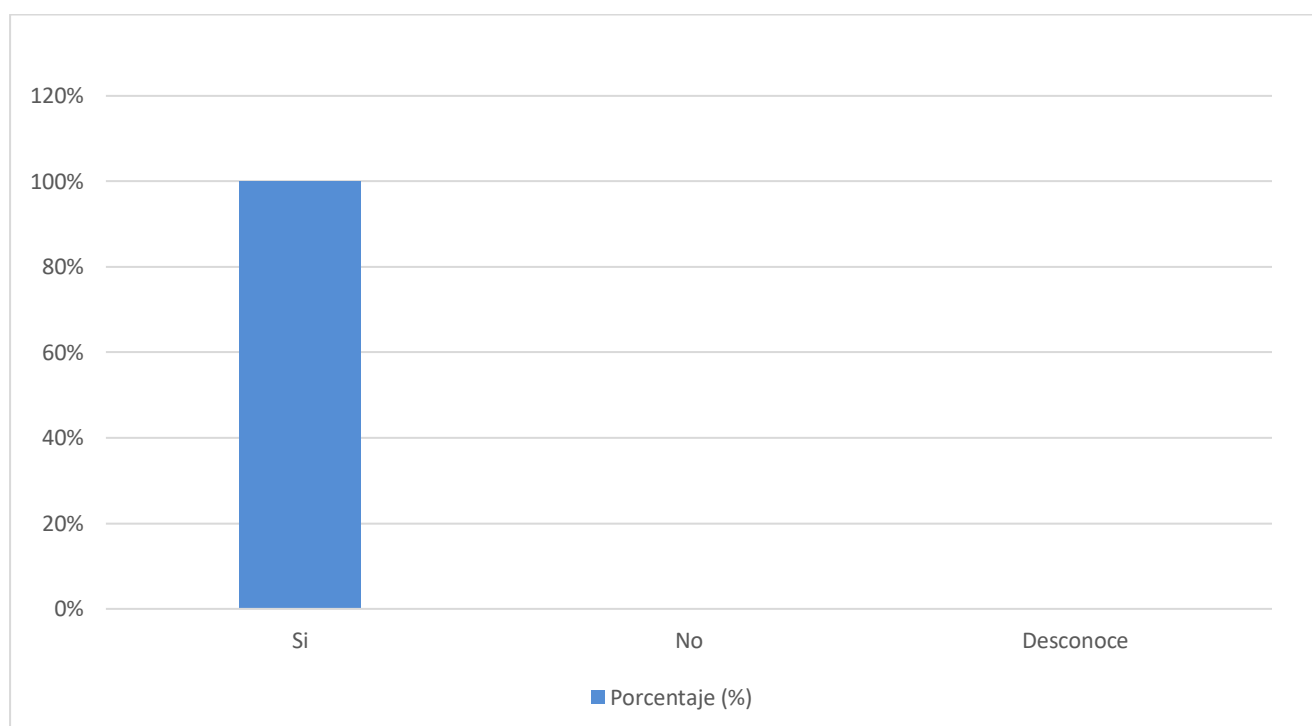
Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos se detectó que el 92% considera que el inadecuado uso del control interno afecta la rentabilidad de la empresa, por eso se recomienda la aplicación de este control interno ya que permitirá alcanzar los objetivos y metas trazadas, el 8 % no tiene interés.

Tabla 10 ¿Cree que la empresa cuenta con la rentabilidad suficiente para invertir en negocios futuros?

Valor	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Si	12	100%
No	0	0%
Desconoce	0	0%
Total	12	100%

Grafico N°9 ¿Cree que la empresa cuenta con la rentabilidad suficiente para invertir en negocios futuros?



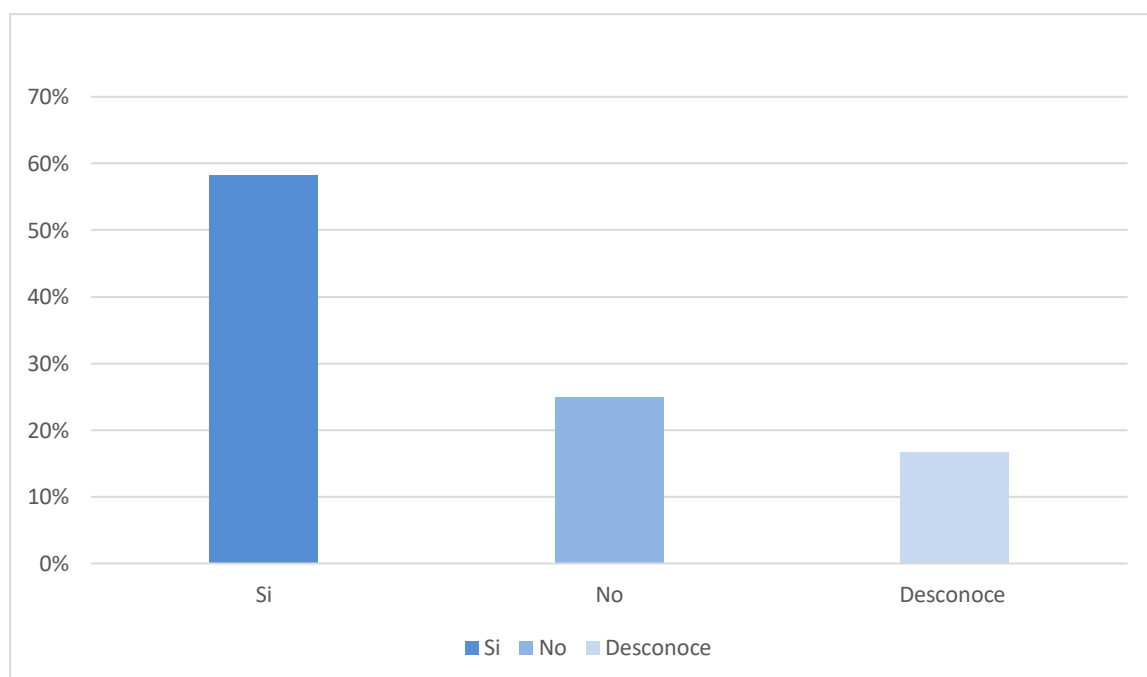
Interpretación:

Según el cuadro, observamos que el 100% de los encuestados si está de acuerdo en que la empresa tenga la rentabilidad suficiente, lo cual es posible invertir en negocios a futuro.

Tabla 11 ¿Existen estrategias que permita mejorar la rentabilidad?

Valor	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Si	7	58%
No	3	25%
Desconoce	2	17%
Total	12	100%

Grafico N°10 ¿Existen estrategias que permita mejorar la rentabilidad?



Interpretación:

Según el cuadro, observamos que el 58% de los encuestados si conoce las estrategias que permiten mejorar la rentabilidad, el 25% no conoce y el 17% desconoce.

3.3. Entrevista 1

Entrevista al Gerente de la empresa Distribuidora Mi Mar SAC.

ENTREVISTA

Nombre del entrevistado: Miguel Silva Segovia

Cargo: Gerente General

Nombre del entrevistador: Anali Fuentes Blas

Fecha de la entrevista: 15/11/2017

Instrucciones:

Esta entrevista se realiza con el propósito de obtener información sobre las deficiencias que existen en la empresa al no tener un control interno en el almacén esto no permite mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuidora Mi Mar SAC año 2017.

1. ¿La empresa cuenta con un manual de control interno?

Actualmente a la empresa le falta el control interno, ya que si existiría se podría evaluar objetivamente el desempeño de los trabajadores, trazar sus metas de manera eficaz y eficientemente, lo cual conllevaría al logro de sus objetivos.

2. ¿Los colaboradores reciben capacitación?

Ningún personal de las áreas que existe en la empresa tiene capacitación, lo cual es perjudicial para ellos ya que no están actualizados esto conlleva a un sin número de errores.

3. ¿La empresa cuenta con manual de funciones?

Tampoco existe el manual de funciones, lamentablemente no tenemos persona encargada que monitoree a los trabajadores y designe las funciones.

4. ¿la empresa le genera a usted la rentabilidad esperada?

Para mí la empresa es poco rentable, ya que el área de almacén tiene muchas deficiencias lo que conlleva a errores, pero si añadimos el control interno esto va permitir mejorar la rentabilidad.

5. ¿Cómo gerente de la empresa propone algún tipo de cambio en los procesos de la empresa?

Si, influir de manera constante el manejo del control interno en todas las áreas, para que así funcione correctamente y permita mejorar la rentabilidad de la organización.

3.4. Entrevista 2

Entrevista al Jefe del área de almacén de la empresa Distribuidora Mi Mar SAC.

ENTREVISTA

Nombre del entrevistado: Juan Izaguirre Blas

Cargo: Jefe de Almacén

Nombre del entrevistador: Anali Fuentes Blas

Fecha de la entrevista: 16/11/2017

Instrucciones:

Esta entrevista se realiza con el propósito de obtener información sobre las deficiencias que existen en la empresa al no tener un control interno en el almacén esto no permite mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuidora Mi Mar SAC año 2017.

1. ¿El ambiente del almacén es el adecuado?

Lamentablemente el almacén no cuenta con todos los equipamientos necesarios, una de ellas es la ubicación de los productos, al momento de realizar la entrega no se puede encontrar prontamente, los estantes maltratados, insuficiente espacio.

2. ¿Se supervisa constantemente a los trabajadores?

No hay una persona que me ayude a supervisar a los trabajadores, lo que conlleva a los errores diarios por parte del personal del área, uno de ellas es la falta de capacitación y el trabajo en equipo.

3. ¿Existen políticas definidas en el almacén?

Existen unas cuantas políticas, en mi opinión se debe de implementar nuevas políticas y se debe poner en práctica con todos los colaboradores.

4. ¿El personal a cargo del almacén conoce las funciones y responsabilidades del puesto?

En este caso son pocos trabajadores que conocen sus funciones, ya que también entra personal nuevo y recién se va acoplado al trabajo.

5. ¿El control interno beneficia al almacén?

El control interno es sumamente beneficioso para esta área, gracias al control interno lograremos tener al almacén ordenado, el personal capacitado para el logro de los objetivos y así poder mejorar la rentabilidad de la empresa.

Tabla 12: Estado de Situación Financiera

ACTIVO

ACTIVO CORRIENTE

Efectivo y equivalente de efectivo	72,347
Cuentas por Cobrar Comerciales	5,710,814
Otras Cuentas por Cobrar	221,725
Existencias	5,454,360
Otros activos	362,218

TOTAL ACTIVO CORRIENTE 11,821,464

ACTIVO NO CORRIENTE

Inmueble, maquinaria y equipo (Neto)	283,915
Activos Intangibles (Neto)	27,083

TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE 310,998

TOTAL ACTIVO 12,132,462

PASIVO Y PATRIMONIO

PASIVO CORRIENTE

Sobregiros Bancarios	61,978
Cuentas por Pagar Comerciales	8,490,492
Pasivos por impuestos	56,688
Otras Cuentas por Pagar	686,342
Remuneraciones por pagar	120,026

TOTAL PASIVO CORRIENTE 9,415,526

PASIVO NO CORRIENTE

Deudas a Largo Plazo	648,108
----------------------	---------

TOTAL PASIVO NO CORRIENTE 648,108

TOTAL PASIVO 10,063,634

PATRIMONIO NETO

Capital	10,500
Reserva Legal	0
Resultados Acumulados	1,555,103
Resultados del Ejercicio	503,225

TOTAL PATRIMONIO NETO 2,068,828

**TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO
NETO** 12,132,462

Tabla 13: Estado de Resultados.

**DISTRIBUIDORA MI MAR SAC
ESTADO DE RESULTADOS
PRACTICADO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)**

Ventas Netas	24,943,566
Total	24,943,566
costo de Ventas	(21,744,834)
Total	(21,744,834)
UTILIDAD BRUTA	3,198,732
GASTOS OPERACIONALES	
Gastos Administrativos	(2,105,963)
Gastos de Ventas	(902,556)
Total	(3,008,519)
UTILIDAD OPERATIVA	190,213
OTROS INGRESOS (GASTOS)	
Ingresos Financieros	285,046
Ingresos Diversos	390,729
Gastos Financieros	(76,652)
Diferencia en cambio neto	(13,473)
Total	585,650
RESULTADO ANTES DE PARTICIPACION	775,863
PARTIC. DE LOS TRABAJADORES 8%	(62,069)
IMPUESTO A LA RENTA 29.5%	(210,569)
UTILIDAD/PERDIDA NETA DEL EJERCICIO	503,225

Análisis de la rentabilidad

Bruta sobre ventas

$$\text{Rentabilidad Bruta Sobre Ventas} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}}$$

$$\text{Rentabilidad Bruta Sobre Ventas} = \frac{3,198,732}{24,943,566} = 12.82\%$$

El resultado significa que por cada sol vendido, la empresa genera una utilidad bruta del 12.82%. Determina el monto de la ganancia, disponible para afrontar gastos administrativos y ventas de la organización.

Margen de utilidad Operativa

$$\text{Margen Operacional} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas Netas}}$$

$$\text{Margen Operacional} = \frac{190,213}{24,943,566} = 0.76\%$$

Esta medida indica la cantidad de ganancias operativas por cada unidad de venta, esto significa que por cada sol de producto vendido se obtiene una utilidad operativa del 0.76%. También refleja la eficiencia con lo que la gerencia administra los costos y gastos de la empresa.

Margen de utilidad Neta

$$\text{Utilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Utilidad Neta} = \frac{503,225}{24,943,566} = 2.02\%$$

Esto mide el porcentaje de cada sol vendido se convierte en ganancia, estas cifras nos muestran las ganancias por cada sol de ventas, es decir el 2.02% retornan a las cuentas de los dueños.

Rentabilidad Económica

$$\text{Rentabilidad Económica} = \frac{\text{Beneficio Economico}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Rentabilidad Económica} = \frac{503,225}{12,132,462} = 4.15\%$$

Este indicador mide el grado de aprovechamiento de los activos totales de la empresa, por lo que deducimos que solo se está generando un 4.15% de rentabilidad utilizando el 100% de los recursos de la empresa.

Rentabilidad Financiera

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Beneficios Neto}}{\text{Fondos Propios}}$$

$$\begin{aligned} \text{Rentabilidad Financiera} &= \frac{503,225}{2,068,828} \\ &= 24.32\% \end{aligned}$$

Este indicador mide la capacidad de la empresa para generar utilidad a favor del propietario, es decir, que por cada sol invertido, la empresa generara 24.32% de rentabilidad.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

De los 12 encuestados que representan el 100% entre el área de almacén y contabilidad de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C. Ubicada en el Distrito de Pueblo Libre, Año 2017.

El 50% detecto que la empresa le falta el manual de control interno, así mismo el 25% considera que promueven la importancia del control interno a través de capacitación, mientras que el 83% logro identificar los riesgos que existe en el almacén, de la misma manera el 50% de trabajadores dice que no hay un manual de funciones por cada colaborador.

Del mismo modo el 33% afirma que si realizan el análisis del margen operacional de la empresa, el 83% considera que al realizar un control interno eficiente en el almacén permitirá mejorar la rentabilidad, el 33% participa en el análisis de la rentabilidad, el 9% afirma que el inadecuado uso del control interno afecta a la rentabilidad, mientras que el 100% de los trabajadores cree que la empresa tiene la rentabilidad suficiente para invertir en negocios futuros, el 58% afirma que hay estrategias para mejorar la rentabilidad.

4.2. Conclusiones

- Se determinó que no había un control interno en el almacén de la empresa Distribuidora Mi Mar SAC., y los procesos eran deficientes.
- Según la entrevista aplicada al gerente general y al jefe de almacén de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C., se concluye que se debe implementar el control interno para lograr tener el ambiente del almacén ordenado, tener una mejor comunicación con el supervisor de manera coordinada, personal capacitado. Así se podrá mejorar la rentabilidad de la empresa cumpliendo todos los objetivos trazados.
- Al realizar las encuestas nos permitió darnos cuenta que el jefe de almacén no está cumpliendo con su función de supervisar y capacitar, lo cual hace que se dupliquen y cometan errores que perjudican a las otras áreas. Además, la ejecución del control interno lograra una buena gestión en el área, así tendremos colaboradores informados y comprometidos en su trabajo.
- Se determinó que la empresa cuenta con pocas estrategias que permiten mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C.

4.3.Recomendaciones

- Se propone aplicar el control interno en la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C, esto va permitir encontrar las deficiencias que se encuentran en el almacén con el fin de corregirlas a tiempo así mismo cumplir con las políticas y procedimientos y por ende obtendrá una mejora en la rentabilidad de la empresa.
- Implementar el control interno en el almacén para que se cumplan los objetivos eficaz y eficientemente, lo que permitirá que el área este ordenada, así evitaremos que el lugar esté deteriorado.
- Capacitar y supervisar a los trabajadores sobre su desempeño en el almacén, para ello se podría implementar como política, una evaluación de desempeño laboral a los colaboradores cada cierto tiempo donde se evaluará al trabajador, de esta manera asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C. Para así obtener una mejor rentabilidad
- Proponer más estrategias en el almacén, esto va permitir a que la empresa sea más rentable.

REFERENCIAS

- Anticona, N. (2016) El control interno en el área administrativa de comercial Trujillo S.A, Huaraz, Perú.
- Apaza Meza Mario. Auditoría Financiera basada en las Normas Internacionales de Auditoria conforma a las NIFF, Tomo II. Instituto Pacifico
- Arens, A. A., & Loebbecke, J. K. (1996). Auditoría un Enfoque Integral. México: Pearson Educación, Sexta Edición.
- Asto, L., Briones, C. (2016) Implementación de un sistema de control de inventarios y su influencia en la rentabilidad de la empresa DISBRI S.A.C. de la ciudad de Chocope, 2016.
- Cesar Aching Guzmán (2005). Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia.
Publicación: Prociencia y Cultura S.A.
http://perfeccionate.urp.edu.pe/econtinua/FINANZAS/LIBRO_RATIO%20FINANCIEROS_MAT_DE_LA_MERCADOTECNIA.pdf
- Coopers & Lybrand (1997). Los nuevos Conceptos del Control Interno. Edición, Diez de Santos.
- Cordero, K., Castillo, C. (2016) El control interno como herramienta para mejorar la rentabilidad en IMEDCORP S.A, Guayaquil, Ecuador.
- Dr. C. José Carlos del Toro Ríos (2005), Preparación Económica para Cuadros, Edición: Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros (CECOFIS), 2005
http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material_consulta_ci.pdf
- Espejo, C., Ramírez, Z. (2016) Implementación de un sistema de control de inventarios y su incidencia en la situación económica de la empresa estación de servicios chimú SRL., Trujillo, 2015.
- Estupiñan Gaitán R. (2013). Control Interno y Fraudes, COSO I, II, III. Tercera Edición.
- Ferrer, A., Quispe, H. (2017) Proceso de control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa JPS distribuciones E.I.R.L, Trujillo – 2015.
- Fonseca, O. (2011). Sistema de control Interno para organizaciones, Lima Perú. Primera edición, Instituto de Investigación en Accountability y Control.

- Jaime Eslava J. (2016). La Rentabilidad Análisis de Costes y Resultados. Editorial: ESIC Editorial
- Lawrence J. Gitman A. (1997). Principios de Administracion Financiera.
- Mantilla, S. y Blanco, S. (2005). Auditoría del control interno (Ecoe, bogota – Colombia).
- Manuel Chu Rubio (2010) .Finanzas para no Financieros. 3ra Edición
- Pedro Sepúlveda (1995) – ¿Qué debo saber de Finanzas para crear mi propia empresa? Editorial Alfa omega Grupo Editor SA. España.
- Pérez Carballo Veiga, J. F. (2008). Control de la Gestión Empresarial. ESIC.
- Revista, El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador).
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Revista, Hoz Suárez, Betty De La; Ferrer, María Alejandra; Hoz Suárez, Aminta De La Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo, Venezuela.
<https://www.redalyc.org/pdf/280/28011673008.pdf>
- Sanchez Ballesta Juan Pedro. (2002). Análisis de Rentabilidad de la Empresa.
<http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>
- Slywotzky A. (2003). El arte de Hacer Rentable a una Empresa. (Bogotá – Colombia) Editorial: Norma.
https://books.google.com.pe/books/about/El_arte_de_hacer_rentable_una_empresa.html?id=OAJzTN2hJy4C&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Teodoro A. Caraballo Esteban (2013) .Análisis de la Rentabilidad

ANEXO

Anexo N° 1 CUESTIONARIO

Instrucciones: Este instrumento forma parte del trabajo de investigación. Por esta razón, solicito a usted a responder a las siguientes preguntas, marcando (x) la respuesta que consideré conveniente.

El cuestionario es anónimo y las respuestas se guardaran con absoluta reserva.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		
		SI	NO	DESCONOCE
1	Usted cree que la empresa carece de un manual de control interno			
2	Promueven la importancia del control interno, a través de capacitaciones al personal			
3	Usted logra identificar los riesgos que tiene la empresa en el almacén			
4	Existe un manual de funciones por cada trabajador, así como también de su supervisión			
5	Realiza el análisis del margen operacional de la empresa			
6	Usted considera que al realizar un control interno eficiente en el almacén permitirá mejorar la rentabilidad			
7	Participa en el análisis de la rentabilidad			
8	La empresa genera la rentabilidad esperada			
9	Cree que la empresa cuenta con la rentabilidad suficiente para invertir en negocios futuros			
10	Existen estrategias que permita mejorar la rentabilidad			

Fuente: Elaboración Propia

Instrumento basado en el cuestionario de Pedro Isaac Narváez Espinoza con su tesis titulada “Contabilidad gerencial como instrumento financiero para la gestión de la empresa Parodi Maquinarias SRL., Trujillo - Perú, año 2014.

Anexo N° 2

Entrevista al Gerente de la empresa Distribuidora Mi Mar SAC.

ENTREVISTA

Nombre del entrevistado:

Cargo:

Nombre del entrevistador:

Fecha de la entrevista:

Instrucciones:

Esta entrevista se realiza con el propósito de obtener información sobre las deficiencias que existen en la empresa al no tener un control interno en el almacén esto no permite mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuidora Mi Mar SAC. Pueblo Libre, en el año 2017.

1. ¿La empresa cuenta con un manual de control interno?

.....

2. ¿Los colaboradores reciben capacitación?

.....

3. ¿La empresa cuenta con manual de funciones?

.....

4. ¿la empresa le genera a usted la rentabilidad esperada?

.....

5. ¿Cómo gerente de la empresa propone algún tipo de cambio en los procesos de la empresa?

.....

Anexo N° 3

Entrevista al Jefe del área de almacén de la empresa Distribuidora Mi Mar SAC.

ENTREVISTA

Nombre del entrevistado:

Cargo:

Nombre del entrevistador:

Fecha de la entrevista:

Instrucciones:

Esta entrevista se realiza con el propósito de obtener información sobre las deficiencias que existen en la empresa al no tener un control interno en el almacén esto no permite mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuidora Mi Mar SAC, Pueblo Libre, en el año 2017.

1. ¿El ambiente del almacén es el adecuado?

.....

2. ¿Se supervisa constantemente a los trabajadores?

.....

3. ¿Existen políticas definidas en el almacén?

.....

4. ¿El personal a cargo del almacén conoce las funciones y responsabilidades del puesto?

.....

5. ¿El control interno beneficia al almacén?

.....

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL ALMACEN PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMRESA DISTRIBUIDORA MI MAR S.A.C., PUEBLO LIBRE, EN EL AÑO 2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS
GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL			Tipo de diseño	
¿De qué manera el control interno en el almacén permite mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C., Pueblo Libre, en el año 2017?	Establecer si la influencia del control interno en el almacén permite mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C., Pueblo Libre, en el año 2017.	El control interno en el almacén permite mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C., Pueblo Libre, en el año 2017.	CONTROL INTERNO EN EL ALMACEN	Componentes del Control Interno Coso I	No experimental	<ul style="list-style-type: none"> * Recolección de Información *Entrevista *Encuesta *Revisión y Análisis Documentario
					Tipo de investigación	
					Descriptivo explicativo	
					Población	
					Emp. Distribuidora Mi Mar S.A.C	
ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	Muestra	
¿De qué manera la capacitación del personal en el almacén permite mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C., Pueblo Libre, en el año 2017?	Evaluar si, la capacitación al personal del almacén permite mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C., Pueblo Libre, en el año 2017.	La capacitación del personal de almacén permite mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C., Pueblo Libre, en el año 2017.	RENTABILIDAD	Ratios de Rentabilidad	12 colaboradores del área contable y almacén	
¿De qué manera el control interno en el almacén incide en el margen operacional de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C., Pueblo Libre, en el año 2017?	Analizar de qué manera el control interno en el almacén incide en el margen operacional de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C., Pueblo Libre, en el año 2017.	El control interno en el área de almacén incide de manera relevante en el margen operacional de la empresa Distribuidora Mi Mar S.A.C., Pueblo Libre, en el año 2017.		Rentabilidad Económica		Rentabilidad Financiera