

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“DEFICIENCIAS DEL CONTROL INTERNO DE ALMACEN Y LA INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DELABORUM PLUS S.A.C TRUJILLO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Contador Público

Autores:

Bach. Segundo Germán Plasencia Medina  
Bach. Jessica Ileana Pesantes Rodriguez

Asesor:

Mg. C.PC Leoncio Esquivel Pérez

Trujillo - Perú

2020



## DEDICATORIA

A Dios y la Virgen sobre todas las cosas,  
Quien guía mi camino y llena mi vida de  
Dicha, amor y bendiciones.

A mi madre Dora Rodríguez y a mi padre  
Por ser uno de los principales pilares para  
Seguir adelante por mostrarme que para  
Lograr lo que uno quiere hay que luchar  
Y esforzarse.

A mis hijas Gabriela Cuentas Pesantes y  
Andrea Cuentas Pesantes por su Apoyo  
Incondicional y ser uno de los principales  
Motivos para seguir adelante y luchando  
En todo momento y ser una mejor persona.

Jessica Ileana Pesantes Rodríguez

## DEDICATORIA

Agradezco a Dios, a mi abuelo Alejandro  
Que en paz descanse por ser mi consejero  
Para guiarme y motivarme a estudiar una  
Carrera y a mi madre Graciela, que sin ella  
Hubiera sido imposible ejercer mi carrera,  
Su dedicación sus consejos y su esfuerzo  
Para lograr culminar mis estudios.

Segundo German Plasencia Medina

## AGRADECIMIENTO

A Dios por guiar mi camino y estar  
En todo momento en cada paso que  
Doy Guiándome y Protegiéndome.

A mi madre por su apoyo en mí  
Formación universitaria y esfuerzo  
Por sacarme adelante e inculcarme  
Valores que hoy me sirven para  
Encarar y enfrentar con firmeza los  
Problemas que se presentan a lo  
Largo de la vida.

A mis hijas por su apoyo incondicional  
Y que estuvieron pendientes en todo  
Momento de mis avances académicos  
Y alentarme para culminar mi carrera  
Satisfactoriamente.

Jessica Ileana Pesantes Rodríguez

## AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, quien con su Bendición llena siempre mi vida y a Toda mi familia por estar siempre presentes.

Asimismo le doy gracias a mi madre y Hermanas Graciela, Olenka, Cynthia, Por ser las personas que me apoyaron y Motivaron a cumplir mis sueños de ser Profesional, por confiar y creer en mis Expectativas, por los consejos, valores Y principios que nos han inculcado.

A mis hijas Sheila, Flavia y a mi hijo Gonzalo, que tanto amo que son y serán Fuente motivadora para seguir cumpliendo Mis metas como profesional y padre de Familia, el cual me permite seguir afrontando Adversidades para seguir junto a ellos.

A Vanesa Ledesma, por ser la mujer Ejemplar y con sus actos transformo Mi vida.

Segundo German Plasencia Medina

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>INDICE DE TABLAS.....</b>	<b>8</b>
<b>INDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Formulación del Problema	15
1.3. Objetivos	15
1.3.1. Objetivo General	15
1.3.2. Objetivos Específicos	15
1.4. Hipótesis	16
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>17</b>
2.1. Tipos de Investigación	17
2.2. Población y Muestra	18
2.2.1. Población	18
2.2.2. Muestra	18
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	18
2.3.1. Técnicas	18
2.3.2. Instrumentos	19
2.4. Procedimientos	20
2.5. Operacionalización de variables	20
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>22</b>
3.1. Datos Generales de la Empresa	22
3.2. Deficiencia existente en el control interno en el área de almacén que generan Faltantes de suministros diversos y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa.	27

3.3. Deficiencia del control interno del almacén que genera incumplimiento de Atención a sus clientes, suscitadas penalidades y su incidencia en la rentabilidad de la empresa.	40
3.4. Deficiencias del control interno del almacén que generan posibles pérdidas por Deterioro de equipos de cómputo y su incidencia en la rentabilidad de la empresa.	50
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>59</b>
4.1. Discusión	59
4.2. Conclusiones	63
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>66</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Relación de Suministros Diversos.	33
Tabla N° 2: Relación de Faltantes de Suministros Diversos.	36
Tabla N° 3: Estado de Resultados Enero a Marzo 2019	37
Tabla N° 4: Estado de Resultados – Faltantes de Suministros Diversos.	37
Tabla N° 5: Efecto de la Rentabilidad.	38
Tabla N° 6: Detalle de Equipos para Atenciones Operativas	41
Tabla N° 7: Detalle de Actividades Operativas Contac Center	42
Tabla N° 8: Detalle de Cuadro de Penalidades por Incumplimiento de Actividades y dotación de Suministros y Equipos.	45
Tabla N° 9: Reporte de Penalidades Enero a Marzo 2019	46
Tabla N° 10: Estado de Resultados Enero a Marzo 2019 Por Gastos por Penalidades.	47
Tabla N° 11: Efecto de la Rentabilidad	48
Tabla N° 12: Detalle de la Totalidad de Equipos de Cómputo con los que cuenta la Empresa.	52
Tabla N° 13: Detalle de Pérdidas por Deterioro de Equipos de Cómputo.	53
Tabla N° 14: Estado de Resultados Enero a Marzo 2019 - Por Deterioro de Equipos de Cómputo.	54
Tabla N° 15: Efecto de la Rentabilidad	55
Tabla N° 16: Estados de Resultados Enero a Marzo 2019 – Aplicando los Gastos Detectados	66
Tabla N° 17: Efecto de la Rentabilidad	67



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01: Personal Operativo de la Empresa Delaborum Plus S.A.C.	23
Figura N° 02: Personal de Atención al Cliente.	24
Figura N° 03: Fuerza Laboral Total.	24
Figura N° 04: Organigrama.	25
Figura N° 05: Control de Suministros Toners.	31
Figura N° 06: Solicitud de Pedidos.	32
Figura N° 07: Formato Recomendado de Control de Suministros Diversos	57
Figura N° 08: Formato Recomendado de Solicitud y Recepción del Suministro	58

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad determinar y evaluar las deficiencias del Control Interno del almacén y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Delaborum Plus S.A. C Trujillo. Para ello, se realizó el proceso de investigación según el diseño descriptivo, a través del análisis de las variables. Se detectó diversas deficiencias relacionadas con el control interno del área de almacén como una incorrecta organización en la ubicación y clasificación de suministros, equipos, muebles y enseres, se hallaron espacios reducidos en el almacén produciendo que los bienes puedan sufrir mermas en la calidad. Estas debilidades fueron analizadas y cuantificadas para medir el efecto que presentan en la rentabilidad del negocio. El trabajo de análisis realizado al área de almacén se hizo de forma conjunta con el personal de la empresa, obteniéndose un resultado negativo que afecta en la rentabilidad. Se realizó entrevistas al personal a cargo del área y además se realizó análisis documental, observaciones de los procesos de control interno del almacén. Estas técnicas permitieron obtener información precisa sobre las deficiencias, es por ello que la presente investigación propone mejoras en el área de almacén de tal manera que la empresa cuente con un control interno adecuado con lo que respecta a procesos y procedimientos del área de almacén y así no ver afectada su rentabilidad.

**Palabras clave:** Incidencia, Control de Interno, Almacén, Rentabilidad.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Las empresas de servicios en el mundo necesitan alcanzar competitividad para obtener resultados económicos favorables, por ello las empresas buscan estrategias para reducir los costos y gastos con el propósito de aumentar sus utilidades, sin embargo las empresas actúan inmediatamente sobre el control y planificación de ingresos y gastos que son comparados con otras empresas del sector, con el fin de no acumular pérdidas, dejando de lado la importancia que tiene la gestión de almacenes sobre la rentabilidad.

Un control interno adecuado permite que las empresas tengan un buen manejo de sus recursos, de lo contrario pueden impactar considerablemente en las finanzas perjudicando los resultados económicos de la empresa.

Es por ello que Vilorio (2015), considera el control interno como un plan organizacional que permite brindar información confiable y veraz, asimismo da importancia a los procedimientos y procesos operativos las cuales permitirán establecer las mejoras de las actividades operacionales logrando un incremento de la rentabilidad en las empresas.

En las empresas de servicios, es importante el control interno cumpla un papel principal en la gestión de almacenes, en las organizaciones ocasionalmente no existe una planificación y organización eficiente, permitiendo que la información correspondiente a los inventarios disponibles sea inexacta afectando al despacho del personal operativo y por consiguiente perjudicando a los clientes finales que demandan el servicio.

Por eso Hernández (2012), menciona que la gestión de almacenes es de suma importancia para las empresas cuya finalidad es garantizar el suministro continuo y oportuno de las existencias en forma ininterrumpida. Su buena gestión permitirá la

productividad de la organización y funciones como preservar, proteger y controlar los bienes para que no se vean afectados.

Asimismo Escudero (2011), menciona que los procesos operativos de un almacén son parte fundamental de la cadena de abastecimiento que tiene por finalidad lograr un mejor desempeño en las operaciones y una buena optimización de la gestión de la empresa, teniendo en cuenta la importancia desde recepción de la mercadería para un correcto control y clasificación, verificando que la documentación concuerde con lo requerido físicamente, asimismo el almacenamiento de mercadería es transcendental para la determinación de la ubicación dependiendo de la rotación de los mismos lo que va permitir su rápida ubicación afín de evitar el deterioro y daños de las existencias; además es importante la conservación de los inventarios durante el tiempo del almacenamiento hasta el consumo, con el objetivo de no originar pérdidas económicas y de mejorar la rentabilidad de la empresa.

Además, Arcoraci (2011) indica que la rentabilidad es la medición del rendimiento que producen los capitales que intervienen en una actividad económica y financiera en un determinado tiempo; considerando que una empresa es rentable, cuando genera utilidades en relación con la inversión realizada en el ejercicio. Sin embargo es importante tener en cuenta a la rentabilidad a fin de valorar la gestión financiera de las empresas, a través de los estados financieros que nos permitirán conocer el grado de liquidez, solvencia y solidez; esto accederá retribuir los capitales propios o ajenos puestos a beneficio de la empresa (inversión).

En la empresa Delaborum Plus S.A.C, se presenta una deficiente gestión de control interno de almacén, el cual repercutió negativamente en la rentabilidad en los últimos años; en la inspección ocular se constató que no cuentan con un manual de organización y funciones, no cuentan con un sistema informático, no cuentan con

formatos de kardex de control, existe una incorrecta organización y clasificación con lo que respecta a la ubicación de sus bienes, además se halló espacios reducidos en el almacén que dan lugar a la incomodidad del traslado de ubicación de los bienes de alta rotación; dando lugar que los bienes posiblemente puedan sufrir alteraciones físicas (merma), asimismo se detectó la escasa existencia de señalizaciones que permitan gestionar y hacer más eficiente la distribución del almacén, la cual genera exceso de manipulación y muchas veces un retraso en los despachos de bienes, no cuentan con sistemas de control, la información contable no coincide con lo físico; el personal encargado no cuenta con la capacitación necesaria, excesivo inventario; en ocasiones existen bienes que no están registrados en el padrón de inventario general; que generan deficiencias en el abastecimiento a los clientes internos.

Se encuentran diversas investigaciones relacionadas, como la de Terrones (2016), En su tesis “Implementación de control de inventarios para optimizar la rentabilidad de la empresa Polcem S.A.C., el objetivo principal es reducir los gastos de operaciones y las pérdidas de productos del área de almacén a fin de incrementar su rentabilidad, la conclusión de este estudio es el reporte de deficiencias encontradas en la gestión relacionadas con los inventarios, hallando que el manejo del control de sus inventarios es muy ambiguo y deficiente, impidiendo conocer el stock y la distribución que realiza día a día de sus distintos productos en su almacén, hecho que le genera gastos innecesarios, pérdidas, mermas y desmedros, lo cual no permite un buen desempeño al momento que ellos distribuyen los suministros y materiales para la prestación de servicios, lo que ocasiona un sobre stock y la pérdidas de activos, afectando así a la rentabilidad de la empresa; los cambios y mejoras de las observaciones es lograr contar con un mejor manejo de control de inventarios lo cual permitirá que la empresa cuente con una

información oportuna y confiable de modo que al cierre del ejercicio se obtenga un estado financiero razonable y verídico optimizando en la rentabilidad.

De esta manera en la tesis de Zúñiga (2018), quien en su tesis concluyó que el objetivo principal es deducir gastos originados por falta de cumplimientos contractuales, especialmente los gastos derivados de daños y perjuicios así como penalidades. Además las empresas que son sujetas a penalidades sufrirán la disminución de su rentabilidad por considerar que las empresas concesionarias deberán desembolsar por concepto de penalidad el monto de dinero establecidos en el contrato suscrito entre la concesionaria y la empresa contratante, estas acciones perjudican económicamente a las empresas infractoras; existen fundamentos que garantizan posiciones a favor y en contra referente a la validez de la deducción de gastos derivados por incumplimientos contractuales; estos fundamentos, se analizaron tópicos legales y el producto de este análisis, resulta legítimo deducir los gastos provenientes de incumplimientos contractuales, puesto que cumplen con el principio de causalidad el mismo que no existe ninguna prohibición normativa que limite o restrinja estos gastos, el incumplimiento de los pagos por este concepto dañarían el historial de la empresa en el mercado, perturbando a la generación de rentas futuras.

De la misma manera, Ramírez (2016), en su tesis “El control de inventarios en el área de logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro-tiendas del Perú S.A.C.” tiene como objetivo principal determinar la incidencia del control de inventarios en la rentabilidad de la empresa debido a la presentación de problemas en el área de logística, por contar con un control interno ineficaz e ineficiente que genera perjuicios en el control de inventarios, lo que repercute en faltantes y sobrantes de inventarios, caducidad y deterioro de mercadería, posibles contingencias, esto debe que no se cuentan con correctas

políticas de rotación de inventario, un incorrecto almacenamiento perjudicando a la empresa en el cumplimiento de sus objetivos afectando en su rentabilidad.

Por eso es importante que la empresa cuente con un buen control interno, un buen manejo de sus inventarios para que puedan contribuir a una mejor verificación de sus productos lo cual le va permitir obtener los resultados deseados.

Por este motivo la presente investigación tiene por finalidad conocer en forma detallada las deficiencias del control interno de almacén de la empresa Delaborum Plus S.A.C. con el fin de poder brindar recomendaciones y mejorar sus índices de rentabilidad.

## **1.2. Formulación del problema**

¿De qué manera las deficiencias de control interno del almacén inciden en la rentabilidad de la empresa Delaborum Plus S.A.C, Trujillo 2019?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar las deficiencias del control interno del almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Delaborum Plus S.A.C. Trujillo 2019.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Establecer la deficiencia del control interno en el área de almacén que generan faltantes de suministros diversos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Delaborum Plus S.A.C, en la ciudad de Trujillo 2019.

- Determinar la deficiencia del control interno del almacén que genera incumplimiento de atención a sus clientes, suscitado penalidades y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Delaborum Plus S.A.C, en la ciudad de Trujillo 2019.
- Establecer las deficiencias del control interno del almacén que generan posibles pérdidas por deterioro de equipos de cómputo y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Delaborum Plus S.A.C, en la ciudad de Trujillo 2019.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

Las deficiencias de control interno de almacén inciden negativamente en la rentabilidad de la empresa Delaborum Plus S.AC., debido a que existen deficiencias en los controles internos que originan faltantes de suministros, penalidad por incumpliendo contractual con sus clientes y perdidas por deterioro de equipos de cómputo.

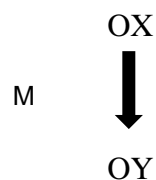


## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

El presente documento tendrá una investigación de tipo descriptiva no experimental, al respecto Castro (2017), considera que una investigación es descriptiva por que se recopila información necesaria que permita tener una visión clara de la situación actual del almacén de la empresa Delaborum Plus S.A.C, el trabajo consistió en realizar entrevistas personales a el encargado del área, revisión de documentos de control, visita al área destinada para el almacén y entrevistas a los supervisores de la empresa, con el objetivo de obtener información, que permitirá conocer las debilidades en los procesos y procedimientos del control interno de las actividades relacionadas con la gestión de la empresas objeto de estudio.

De este modo Polo (2018) sostiene que una investigación es No experimental, porque se examinan la dependencia de las causas y efectos sin incurrir en las variables control interno de almacén y rentabilidad, en este estudio solo se observarán las variables ya existentes dirigidos por sus reglamentos internos, tomando en cuenta datos históricos que no modificaran o controlaran el panorama de los resultados existentes, asimismo esta investigación se tomaran datos de un periodo determinado, es por eso que es una investigación de corte transversal.



OX; Deficiencias del control interno de Almacén

OY: Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Delaborum Plus S.A.C Trujillo 2019

## 2.2. Población y muestra

### 2.2.1 Población:

Toda información financiera y documentos de Control Interno de la Empresa Delaborum Plus S.A.C, relacionado con el control de almacenes.

### 2.2.2 Muestra:

El presente trabajo de investigación, la muestra está conformada por la Información financiera y de control de la empresa Delaborum Plus S.A.C relacionada con el control interno de almacenes del trimestre de enero a marzo 2019.

## 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

### 2.3.1 Técnicas

- ANALISIS DOCUMENTAL

Sánchez y Romero (2018) definen el análisis documental como una fuente documental con el propósito de analizar toda la información desde la perspectiva del investigador para una investigación de calidad.

- OBSERVACION

Hurtado (2012), define la observación como un proceso de recopilación y registro de información, que permite observar los hechos tal cual como ocurren y permite dar respuestas a las preguntas de la investigación.

- ENTREVISTA

Sánchez y Romero (2018) definen la entrevista como relación directa entre el investigador y la persona entrevistada con el fin de obtener información relevante para la investigación.

### 2.3.2 Instrumentos

- Ficha de observación: Campos y Covarrubias (2012) define como un instrumento de investigación el cual registra los datos que se generan como resultado entre el observador y la realidad que observa para la investigación. Se realizó la entrevista al encargado del almacén el Sr. Daniel Chávez Azabache, usando la ficha de observación el cual facilitará la verificación del correcto uso de los controles y políticas del área del almacén, asimismo se analizará toda la información de los procesos del almacén de la empresa Delaborum Plus S.A.C.

- Ficha de análisis documental: Arias (2012) lo define como fichas de trabajo que sirven para el análisis de documentos que se realizan de acuerdo a puntos principales de una investigación.

Se realizó una entrevista con el encargado del área del almacén el Sr Daniel Chávez |Azabache y se procedió a ejecutar la ficha de análisis documental con el objetivo de revisar y analizar la documentación existente para el correcto desarrollo de las actividades realizadas en el área de almacén de la empresa Delaborum Plus S.A.C.

- Guía de Entrevista: Troncoso (2016) define a la guía de entrevista como un instrumento que permite la obtención de datos o información en un lenguaje cotidiano y flexible para el desarrollo de la investigación.

La Guía de entrevista se aplicó al encargado del área de almacén de la empresa Delaborum Plus S.A.C. El Sr Daniel Chávez Azabache con el fin de obtener información sobre la gestión y control interno del almacén para hallar deficiencias y sugerir soluciones.

## 2.4. Procedimiento

Los procedimientos que se realizaron para la investigación son:

- Investigación sobre la problemática del control interno del almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Delaborum Plus S.A.C.
- Entrevistas al encargado del área de almacén.
- Análisis de documentos de la empresa.
- Observación de los procedimientos en el área.
- Comprobación de la hipótesis planteada.
- Establecer la muestra y población de la investigación a realizarse.

## 2.5 Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
<b>Variable Independiente</b> Deficiencias de control interno de almacén.	Son las carencias de un conjunto de normas, procedimientos, actividades que forman parte de la logística de la empresa que se encarga de la recepción, rotación, control y almacenamiento de las existencias que es vital para la productividad y mejoras de los resultados de la organización. Trejos (2011)	Faltantes de suministros diversos.	Cantidad en unidades de faltantes de suministros diversos. Importe de pérdidas monetarios por faltantes de suministros diversos.
		Penalidades.	Cantidad de penalidades impuestas a la empresa por incumplimiento con sus clientes.  Importe de pérdidas por aplicación de penalidades.
			Cantidad de equipos de cómputo deteriorados Importe de pérdidas monetarias por pérdidas por deterioro de equipo
		Pérdidas por deterioro de equipos de computo.	

<b>Variable Dependiente</b>	Es el beneficio obtenido de una inversion que mide la capacidad de la empresa en generar ganancias o pérdidas obtenidas sobre la cantidad invertida y se expresa en porcentajes. Arcoraci (2011)	Rentabilidad	Margen de Utilidad antes de participaciones e impuestos.
Rentabilidad			
			% de efecto en gastos como disminución de la rentabilidad

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

- Razón Social: Delaborum Plus S.A.C.
- Dirección y ubicación: Av. Los Patriotas 601 - San Miguel, Lima – Perú
- Reseña Histórica: Delaborum Plus S.A.C., es una empresa con más de 15 años en el mercado ofreciendo servicios de intermediación laboral, Tercerización y/o Outsourcing, selección de personal, capacitación y desarrollo en las diferentes áreas y niveles de gestión para sus clientes; cuyos servicios están orientados a brindarles a sus clientes mayor productividad en sus operaciones, mejorar la economía de sus costos y eliminación de problemas laborales y provisión de personal eficiente, con el objetivo de contar con recursos de óptima calidad.
- Visión Empresarial es ser la mejor opción de consultoría en procesos de recursos humanos ofreciendo un excelente servicio en procesos empresariales que implicará en un servicio de calidad y valor agregado para nuestros clientes.
- Misión es ser la consultora líder a nivel Nacional, por ofrecer las mejores soluciones a nuestros clientes manteniéndonos al nivel y adecuándonos a los cambios que el mercado solicita. Todas las empresas del grupo desarrollarán un entorno que motive a sus trabajadores mejorando la calidad de procesos de nuestros clientes, brindando un servicio rápido y amigable en todo momento.
- Actividad Económica: Actividad empresariales.
- Principales Servicios Prestados: Servicios de intermediación laboral,

tercerización y/o Outsourcing, selección de personal, capacitación y desarrollo en las diferentes áreas y niveles de gestión para sus clientes; asimismo también presta los servicios de evaluación de desempeño y diagnóstico de cultura organizacional.



*Figura 1: Personal operativo*





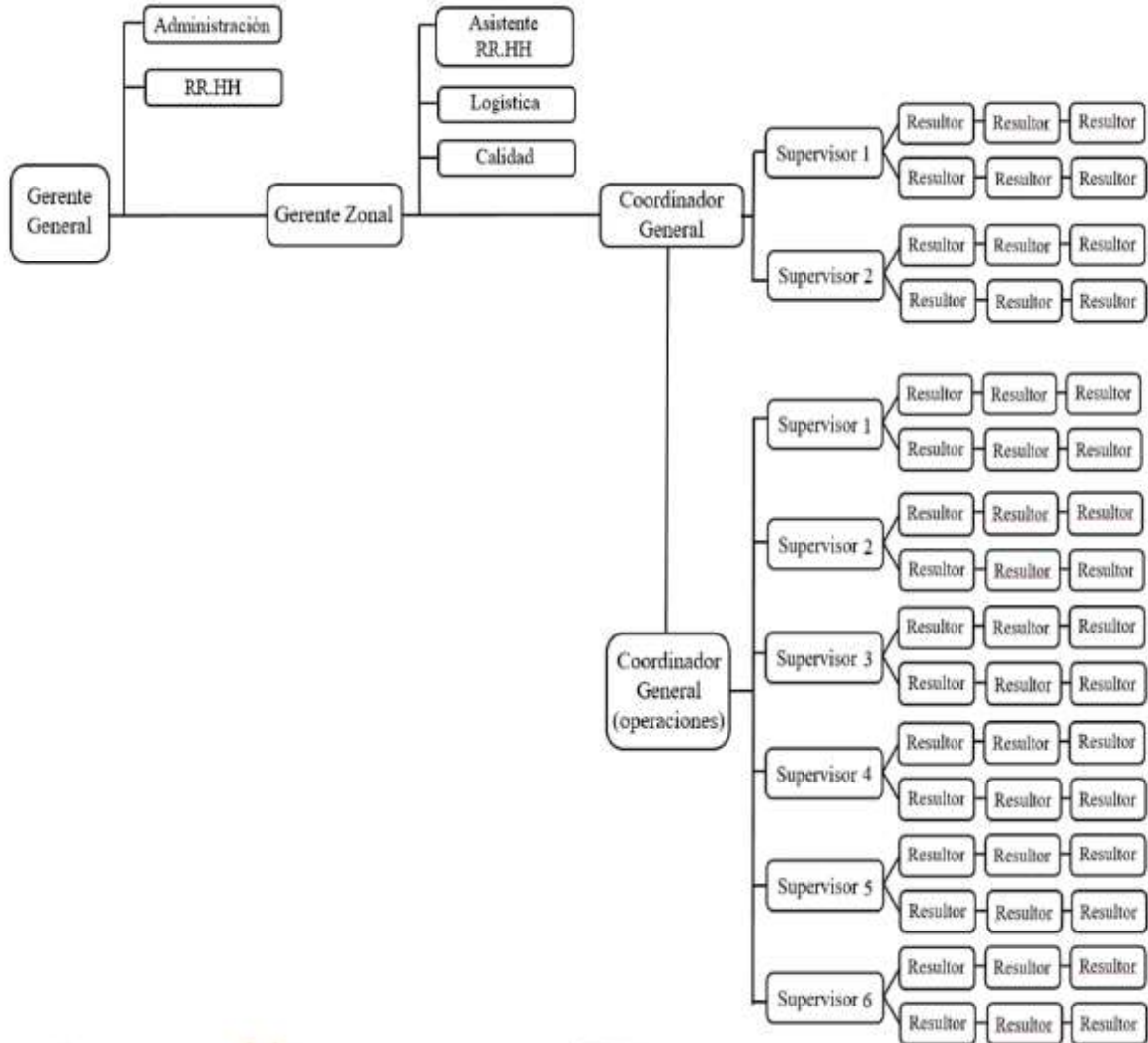
*Figura 2 Personal de atención al cliente.*



*Figura 3: Fuerza Laboral total*



**ORGANIGRAMA**



*Figura N° 04 Organigrama*

*En la figura N° 04 se detalla cómo está compuesta la organización de la empresa*

**PRINCIPALES CLIENTES DE LA EMPRESA DELABORUM PLUS SAC**

			
<p><b>Electronorte S.A.</b> Contacto: Patricia Aranda Teléfono: 074 481210</p>	<p><b>Electronorte S.A.</b> Contacto: Mario Arroyo Teléfono: 074 481210</p>	<p><b>Electrocentro S.A.</b> Contacto: Carlos Sanjinés Arrieta Teléfono: *205822</p>	<p><b>Electro Oriente S.A.</b> Contacto: Ing. Manuel Balbasteros Teléfono: +51 8525350</p>
			
<p><b>Hidrandina S.A.</b> Contacto: Leonardo Chumbel Teléfono: +51 481 300</p>	<p><b>Chema Masters del Perú S.A.</b> Contacto: Oscar Gargarevich Teléfono: +51 335-8407</p>	<p><b>Fundición Central S.A.</b> Contacto: Roger Cumapa Teléfono: +51 348-1060</p>	<p><b>Ferrocarril Central Andino S.A.</b> Contacto: Carlos Ascencio Teléfono: +51 226-6363</p>
			
<p><b>Amia Vitrum S.A.</b> Contacto: Ing. Lucía Trujillo Teléfono: +51 715-1303</p>	<p><b>Lava Quick Express S.A.</b> Contacto: Miriam Rujal Teléfono: +51 242-6838</p>	<p><b>Puerto Madero S.A.C.</b> Contacto: Miguel Ángel Paredes Número: 400*8985</p>	<p><b>Papelería del Sur S.A.</b> Contacto: Álvaro Montoya Teléfono: +51 514-2626</p>
			
<p><b>Ag. de Aduana Transcontinental S.A.</b> Contacto: Eduardo Aromandi Teléfono: +51 611-1500</p>	<p><b>Etiquetas Zalaquett del Perú S.A.C.</b> Contacto: Alejandro Guardaluis Teléfono: +51 711-2500</p>	<p><b>DIB Perú S.A.C.</b> Contacto: Luis Jiménez Teléfono: +51 715-1494</p>	<p><b>Unibell S.A.C.</b> Contacto: Fernando Barba Teléfono: +51 330-7177 Anexo 225</p>
			
<p><b>Promotora Eléctrica S.A.</b> Contacto: Patricia Avai Teléfono: +51 265-0090</p>	<p><b>Química Anders S.A.C.</b> Contacto: Rosa Noriega Teléfono: +51 615-8600</p>	<p><b>Restaurant Punta Sal S.R.L.</b> Contacto: Gabriela Perret Teléfono: +51 441-7431</p>	<p><b>Ibero Perú S.A.C.</b> Contacto: Héctor Mondragón Teléfono: +51 556-3120</p>
			
<p><b>Corp. Logística Las Américas S.A.</b> Contacto: Williams De Paz Carlos Teléfono: +51 429-0489</p>			

### **3.2. Deficiencia existente en el control interno en el área de almacén que generan faltantes de suministros diversos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa.**

#### **3.2.1. Deficiencias halladas en el control interno de acuerdo a la ficha de análisis documental, ficha de observación y entrevista, realizada al responsable del área de almacén.**

Se obtuvieron información y resultados importantes que permitirán definir las deficiencias que existen en el área de almacén, las mismas que generan faltantes de suministros diversos; según los datos obtenidos se determinó:

- La empresa Delaborum Plus S.A.C. cuenta con un almacén que abastece de suministros a un promedio de 120 personas que realizan actividades administrativas, para esto es necesario que el personal a cargo tenga la experiencia y la capacidad suficiente para gestionar el área en mención, en este caso se evidencia que el personal encargado de almacén realiza las gestiones empíricamente y con escaso material didáctico brindado por la administración de la empresa.
- La empresa no cuenta con un manual de organización y funciones (MOF), el cual dificulta el conocimiento de sus responsabilidades y funciones para gestionar eficientemente, dando lugar que el encargado del almacén tome acciones de criterio personal afectando al desarrollo integral del área. También se puede observar que el gestor de almacén no cuenta con capacitaciones sobre control y manejo de inventarios la cual perjudica al área en mención.
- Se detectó deficiencias en los controles y supervisión que se realizan en el

área de almacén, encontrando constantemente faltantes en los inventarios realizados, la administración no cuenta con un plan de control y ejecución en esta área, las directivas se toman después que ocurre una incidencia referente a los faltantes de suministros, estas directivas son enviadas por correo electrónico omitiendo el análisis y la implementación de un procedimiento.

- Se detectó que las guías de remisión de recepción y envíos de suministros en reiteradas ocasiones el detalle del producto y las cantidades a recepcionar no coinciden con el bien o bienes recibidos; asimismo el encargado de esta gestión no lo reporta ni hace la devolución correspondiente, distorsionando los inventarios ocasionando faltantes de suministros.
- El acceso al almacén no es restringido, el personal administrativo de la empresa puede acceder fácilmente y auto despacharse sin ningún control ni emisión de la documentación sustentadora del retiro del suministro, de esta manera, el personal implicado posteriormente informa al responsable de almacén de manera verbal, y en ocasiones estos movimientos de salida de suministro no son registrados, lo que ocasionan diferencia en los inventarios referente de suministros diversos (faltantes).
- La empresa no cuenta con un sistema informático de gestión de control de inventarios, todos los registros son realizados en una hoja de cálculo de Excel, el cual permite al usuario y/o responsable del almacén actualizar y manipular fácilmente los datos de inventarios físicos realizados a su conveniencia, generando faltantes de suministros.

Otras deficiencias halladas:

- El responsable del almacén se encarga de recibir los suministros diversos que son despachado en cajas selladas, la comprobación de estos suministros solamente lo realiza con la factura emitida por el proveedor, sin tener en cuenta la guía de remisión, por lo tanto, no existe control de verificación de las cantidades solicitadas.
- Se halló que no cuentan con formatos de Kardex de control adecuados que permitan tomar decisiones, el encargado reemplaza el formato en mención por una hoja de trabajo que no reúne las características de un Kardex.
- No existen reportes de saldos de stock de suministros diversos inmediatos para usar de herramienta de toma de decisiones, asimismo no cuentan con la realización de inventarios periódicos.
- La administración de la empresa brindó documentos y formatos para el manejo de inventarios al área de almacén los cuales no son usados por el personal responsable debido a que los formatos brindados no son funcionales para la operatividad, sin embargo, se utilizan formatos creados por el encargado sin visto bueno, ni autorización de la administración.


### **3.2.2 Deficiencia en el control interno, debido a que existen formatos de control de suministros diversos, que solo detallan las cantidades solicitadas por el área.**

La empresa Delaborum Plus S.A.C. cuenta con formatos que registran algunos suministros diversos, estos formatos solo cuentan con la información que reportan la fecha de solicitud, fecha de atención, cantidad, detalle y área, excluyendo datos de los movimientos de entradas y salidas de dichos suministros.

Estas acciones son generadas por el desconocimiento del personal a cargo del almacén generando descontrol y el desconocimiento de los inventarios finales de los suministros, estas acciones ocasionaron faltantes o pérdidas debido a las derivaciones mal registradas, esto quiere decir que producto que sale del almacén en ocasiones nunca llegan a su destino, asimismo los bienes que ingresan al almacén nunca se registran, teniendo en cuenta que el formato en mención solo registran solicitudes tal como se indica en párrafos anteriores.

En las observaciones detectadas en el área de almacén se comprobó que efectivamente el formato utilizado por el encargado de almacén no contaba con los detalles que debería tener un Kardex.

A continuación presentamos los formatos usados actualmente por el área y a su pie brindaremos formatos integrados recomendados que facilitará el control y mejorará el detalle de la información de los inventarios para una mejor toma de decisiones referente a los suministros diversos.

		CONTROL DE TONER CARTRIDGE		
Fecha de solicitud	Fecha de atencion	Cantidad	Detalle	Origen de Requerimiento
03/02/2018	03/02/2018	4	TONER CARTRIGDE	TRUJILLO
31/03/2018	31/03/2018	2	TONER CARTRIGDE	TRUJILLO
25/04/2018	25/04/2018	1	TONER CARTRIGDE	TRUJILLO
13/06/2018	13/06/2018	1	TONER CARTRIGDE	TRUJILLO
13/07/2018	13/07/2018	4	TONER CARTRIGDE	TRUJILLO
13/07/2018	13/07/2018	2	TONER CARTRIGDE	TRUJILLO
02/08/2018	02/08/2018	2	TONER CARTRIGDE	TRUJILLO
08/08/2018	08/08/2018	1	TONER CARTRIGDE	TRUJILLO
17/08/2018	17/08/2018	3	TONER CARTRIGDE	TRUJILLO
31/08/2018	31/08/2018	4	TONER CARTRIGDE	TRUJILLO
07/09/2018	07/09/2018	3	TONER CARTRIGDE	TRUJILLO
28/09/2018	28/09/2018	1	TONER CARTRIGDE	TRUJILLO
11/10/2018	12/10/2018	21	TONER CARTRIGDE	TRUJILLO
14/10/2018	14/10/2018	2	TONER CARTRIGDE	TRUJILLO
18/10/2018	18/10/2018	1	TONER CARTRIGDE	TRUJILLO
18/10/2018	18/10/2018	1	TONER CARTRIGDE	TRUJILLO
04/11/2018	04/11/2018	2	TONER CARTRIGDE	TRUJILLO
14/11/2018	23/11/2018	4	TONER CARTRIGDE	TRUJILLO
23/11/2018	23/11/2018	6	TONER CARTRIGDE	TRUJILLO
31/12/2018	31/12/2018	4	TONER CARTRIGDE	TRUJILLO

*Figura N°05 Control de Suminstro – Toners*

*En la figura N° 05 se detalla el control de suministros diversos – toners omitiendo valorizaciones y asimismo no registra movimientos de entradas y salidas de los bienes*


		<b>GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS PROCESO PEDIDO DE UTILES</b>		
Nombre de Solicitante: <b>MARIO MACHUCA VARGAS</b>		SOLICITUD DE PEDIDO FECHA:		
DOTACIÓN ÚTILES DE OFICINA		STOCK	Cantidad Solicitada	Cantidad Recibida
Código	Producto			
2019056	ARCHIVADOR ARTESCO	8	1	1
2019023	BORRADOR BLANCO			
2019033	CD X 700 MB			
2019030	CINTA EMBALAJE			
2019031	CINTA MASKINGTAPE			
2019009	CLIPS MARIPOSA GRANDE CAJA X 12 UND - DI 65MM			
2019046	CUADERNO DE CARGO			
2019086	ENGRAPADOR ARTESCO 230H M-EDIL			
2019005	FASTENER CAJA X 50			
2019054	FOLDER MANILA OFICIO PAQ X 25 UND			
2019052	PAPEL HIGIENICO			
2019083	PERFORADOR 60H M-93			
2019019	GRAPAS 23/10 X 1000 UND ENGRAPADOR GRANDE			
2019024	PLUMON DE PIZARRA AZUL			
2019025	PLUMON DE PIZARRA NEGRO			
2019058	PORTA FOTOCHECK			
2019039	REGLAS 30 CM			
2019003	TAMPON DE SELLO AZUL			
2019038	TIJERAS PUNTA ROMA			
2019043	TINTA DE TAMPON NEGRO			
2019067	TONER 83A			
2019065	TONER XEROX			
2019042	VINIFAN			
Solicitado por:		Entregado por:		
NOMBRE:		NOMBRE:		
CARGO:		CARGO:		
FIRMA:		FIRMA:		

Figura N° 06 Solicitud de Pedidos

En la figura N°06 de solicitud de pedidos se brinda información de los bienes solicitados por el personal de la empresa, la cual detalla características del producto y la cantidad solicitada



En la tabla N<sup>a</sup> 01 se presenta como parte documental de esta investigación que contribuirá al análisis económico detallando la rentabilidad en los faltantes de suministros.

**Tabla N<sup>o</sup> 01 Relación de Suministros Diversos**

 <b>SALDOS DE SUMINISTRO DIVERSOS AL 31 MARZO 2019</b> <b>HOJA DE CALCULO</b>						
CODIGO	CANTIDAD	DESCRIPCION PRODUCTO	PRECIOS		TOTAL PRECIO	
2019036	98	ARCHIVADOR ARTESCO	S/	5.50	S/	539.00
2019023	85	BORRADOR BLANCO	S/	1.80	S/	153.00
2019033	19	CD X 700 MB X 100	S/	80.00	S/	1,520.00
2019040	13	CHINCHES CAJA X 10	S/	2.00	S/	26.00
2019032	204	CINTA ADHESIVA	S/	1.10	S/	224.40
2019078	9	CINTA DOBLE FAZ	S/	4.70	S/	42.30
2019030	8	CINTA EMBALAJE	S/	5.70	S/	45.60
2019031	7	CINTA MASKINGTAPE	S/	3.90	S/	27.30
2019069	380	CLIP BINDER 32 mm CAJA X 12 UND	S/	5.00	S/	1,900.00
2019028	295	CLIP MARIPOSA MEDIANO N <sup>o</sup> 2 CAJA X 50	S/	3.60	S/	1,062.00
2019010	108	CLIPS BINDER 25 mm CAJA X 12 UND	S/	4.30	S/	464.40
2019009	43	CLIPS MARIPOSA GRANDE CAJA X 12 UND - 01 65MM	S/	4.50	S/	193.50
2019029	301	CLIPS NORMALES X 100	S/	3.00	S/	903.00
2019051	48	COLA SINTETICA (GOMA) X 250 G / 8.8 OZ	S/	4.50	S/	216.00
2019027	139	CORRECTOR	S/	5.90	S/	820.10
2019072	21	CORRECTOR DE CINTA	S/	23.80	S/	499.80
2019076	28	CUADERNO A4 CUADRICULADO	S/	6.50	S/	182.00
2019046	24	CUADERNO DE CARGO	S/	7.00	S/	168.00
2019034	2	DVD 4G X100	S/	90.00	S/	180.00
2019049	23	ENGRAPADOR M526 CAP 25 HOJAS	S/	10.40	S/	239.20
2019086	4	ENGRAPADOR ARTESCO 230H M-E01L	S/	65.00	S/	260.00
2019085	16	ESPONJERO DACTILAR	S/	6.50	S/	104.00
2019005	37	FASTENER CAJA X 50	S/	8.10	S/	299.70
2019053	31	FOLDER MANILA A4 PAQ X 25 UND	S/	6.50	S/	201.50

2019054	24	FOLDER MANILA OFICIO PAQ X 25 UND	S/	8.50	S/	204.00
2019021	29	GOMA EN BARRA FABERCASTELL	S/	4.00	S/	116.00
2019036	85	GRAPAS CAJA X 10 CAJAS DE 5000	S/	27.00	S/	2,295.00
2019075	82	LAPICERO NEGRO TRILUX 032	S/	2.80	S/	229.60
2019016	91	LAPICERO PILOT BP-S NEGRO FINE	S/	3.50	S/	318.50
2019079	53	LAPICERO PILOT B-G15T AZUL	S/	3.50	S/	185.50
2019080	21	LAPICERO PILOT BL-G1-5T ROJO	S/	3.50	S/	73.50
2019018	23	LAPICERO PILOT BP-S AZUL FINE	S/	3.50	S/	80.50
2019073	15	LAPICERO PILOT BPS-GP FINE AZUL	S/	3.50	S/	52.50
2019077	19	LAPICERO PILOT BPS-GP FINE NEGRO	S/	3.50	S/	66.50
2019017	17	LAPICERO PILOT ROJO FINE	S/	3.50	S/	59.50
2019015	11	LAPICERO ROJO 060 FINE	S/	3.20	S/	35.20
2019013	8	LAPICERO ROJO TRILUX 035 ROJO	S/	2.80	S/	22.40
2019012	11	LAPICERO TRILUX 032 AZUL X UND	S/	2.80	S/	30.80
2019014	16	LAPICERO TRILUX 035 NEGRO	S/	2.80	S/	44.80
2019070	11	LAPICERO TRILUX FABER CASTELL N° 035 AZUL	S/	2.80	S/	30.80
2019002	49	LAPIZ 2B	S/	1.20	S/	58.80
2019008	5	LIGAS DELGADAS X CAJA 1/4 LIBRA ALLEANZA	S/	4.00	S/	20.00
2019007	4	LIGAS GRUESAS X BOLSA 1 LIBRA	S/	14.40	S/	57.60
2019011	15	MARCADOR PERMANENTE NEGRO 421-F DELGADO- UN	S/	3.20	S/	48.00
2019059	62	MICAS TRASPARENTES A4 X 10 UN	S/	3.80	S/	235.60
2019035	6	MOTAS - UN	S/	2.50	S/	15.00
2019037	8	MULTIMARK JUMBO 23 INDELEBLE - UNI	S/	3.70	S/	29.60
2019060	2	OPALINA A4 - X 25 UN	S/	9.10	S/	18.20
2019061	12	PAPEL BOND DE COLORES X UND	S/	14.60	S/	175.20
2019001	389	PAPEL BOND PAQUETE 500 FOJAS	S/	12.50	S/	4,862.50
2019083	2	PERFORADOR 60H M-93	S/	75.00	S/	150.00
2019048	2	PERFORADOR M-73 AZUL CAP. 25 HOJAS	S/	14.30	S/	28.60
2019019	59	PILOT TINTA LIQUIDA AZUL	S/	6.80	S/	401.20
2019020	52	PILOT TINTA LIQUIDA NEGRO	S/	6.80	S/	353.60
2019024	18	PLUMON DE PIZARRA AZUL	S/	7.90	S/	142.20
2019025	17	PLUMON DE PIZARRA NEGRO	S/	7.90	S/	134.30
2019045	3	PORTA CD & DVD UND x 100	S/	15.80	S/	47.40
2019071	32	PORTA CLIPS	S/	4.80	S/	153.60
2019058	99	PORTA FOTOCHECK + TIRAS	S/	12.00	S/	1,188.00
2019081	9	PORTA LAPICERO NEGRO METALICO	S/	13.50	S/	121.50
2019006	69	POST IT CUBO X 500 HOJAS X5 COLORES	S/	28.30	S/	1,952.70
2019039	15	REGLAS 30 CM	S/	4.90	S/	73.50

2019004	87	RESALTADOR FABER CASTEL	S/	5.20	S/	452.40
2019084	14	SACA GRAPA ARTESCO NEGRO	S/	1.80	S/	25.20
2019082	11	SET DE ESCRITORIO 4 PIEZAS NEGRO METALICO	S/	53.40	S/	587.40
2019064	10	SOBRE MANILA A3 X UND	S/	37.40	S/	374.00
2019062	5	SOBRE MANILA A4 PAQ X 50 - CONTADO X UND	S/	10.80	S/	54.00
2019063	8	SOBRE MANILA MEDIO OFICIO PAQ X 50 CONTADO POR UNIDAD	S/	8.20	S/	65.60
2019055	45	SOBRE MANILA OFICIO x paquete	S/	10.30	S/	463.50
2019050	5	SOBRE MANILA PAGO 10X8X18 CM UNIDADES PAQ X 100	S/	7.80	S/	39.00
2019047	17	SUPER GLUE	S/	0.80	S/	13.60
2019041	15	TABLERO DE MADERA O PLASTICO	S/	3.90	S/	58.50
2019026	42	TAJADOR	S/	2.20	S/	92.40
2019074	14	TAMPON ALMOADILLA NEGRO	S/	4.10	S/	57.40
2019022	16	TAMPON DACTILAR	S/	5.10	S/	81.60
2019003	29	TAMPON DE SELLO AZUL	S/	4.10	S/	118.90
2019038	41	TIJERAS PUNTA ROMA	S/	6.50	S/	266.50
2019043	18	TINTA DE TAMPON NEGRO	S/	1.90	S/	34.20
2019044	14	TINTA DE TAMPON ROJO	S/	1.90	S/	26.60
2019068	94	TONER 05A	S/	380.00	S/	35,720.00
2019066	89	TONER 78A	S/	355.00	S/	31,595.00
2019067	51	TONER 83A	S/	356.00	S/	18,156.00
2019065	84	TONER XEROX 3320	S/	694.00	S/	58,296.00
2019042	15	VINIFAN	S/	4.80	S/	72.00
2019055	33	UNIFORMES EMPRESA	S/	205.00	S/	6,765.00
						S/ 177,797.80

*Fuente: Empresa Delaborum Plus S.A.C*

*En la tabla N° 01 se detalla el reporte de los inventarios de suministros diversos valorizados, según hoja de cálculo de control de la empresa.*

**Tabla N<sup>a</sup> 02 Faltantes de Suministros Diversos**

CUADRO DE FALTANTES DE SUMINISTROS DIVERSOS AL 05 DE ABRIL 2019						
CODIGO	DESCRIPCION PRODUCTO	CANTIDADE	CANTIDAD INVENTARI	DIFERENC	COSTO	TOTAL FALTAN
2019078	CINTA DOBLE FAZ	9	8	1	S/ 4.70	4.7
2019035	MOTAS - UN	6	5	1	S/ 2.50	2.5
2019001	PAPEL BOND PAQUETE 500 FOJAS	389	365	24	S/ 12.50	300
2019006	POST IT CUBO X 500 HOJAS X5 COLORES	69	53	16	S/ 28.30	452.8
2019068	TONER 05A	94	74	20	S/ 380.00	7600
2019066	TONER 78A	89	65	24	S/ 355.00	8520
2019067	TONER 83A	51	47	4	S/ 356.00	1424
2019065	TONER XEROX 3320	84	69	15	S/ 694.00	10410
2019055	UNIFORMES EMPRESA	33	28	5	S/ 205.00	1025
<b>TOTAL FALTANTES DE SUMINISTROS AL 05/05/2019</b>					<b>S/</b>	<b>29,739.00</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

*En la tabla N<sup>o</sup> 02 se muestra información de los suministros diversos faltantes según el inventario valorizado realizado el día 05 /04/ 2019 por un monto de s/ 29,739.00.*

### **3.2.3. Estados de Resultados de la Empresa Delaborum Plus S.A.C.**

El Estado de Resultados de los periodos enero a marzo del 2019 que a continuación se presentará fueron brindados por el área contable de la empresa Delaborum Plus S.A.C., para la determinación de la rentabilidad teniendo en cuenta las variaciones económicas que pueden cambiar según los documentos brindados y las acciones tomadas por el equipo de trabajo de esta investigación.

**Tabla N° 03 Estado de Resultados Enero a Marzo 2019**

EMPRESA DELABORUM PLUS S.A.C.			
ESTADO DE RESULTADOS 2019			
ENERO-FEBRERO-MARZO			
Ventas Netas o Ingresos por Servicios		3,711,996	100.00%
(-) Costo de Ventas	(-)	-2,235,090	-60.21%
Resultado Bruto	Utilidad	1,476,906	39.79%
(-) Gastos de Ventas	(-)	-647,571	-17.45%
(-) Gastos de Administración	(-)	-473,523	-12.76%
Resultado de Operación	Utilidad	355,812	9.59%
(-) Gastos Financieros	(-)	-75,442	-2.03%
(-) Otros gastos de Gestión	(-)	-11,591	-0.31%
(-) Gastos por deterioro de activos	(-)	-10,609	-0.29%
<b>Resultado antes de participaciones e impuestos</b>	Utilidad	<b>258,170</b>	<b>6.96%</b>

Fuente: Empresa Delaborum Plus S.A.C.

En la tabla N° 03 se presenta el Estado de Resultados de la empresa Delaborum Plus S.A.C. de los meses de enero a marzo del 2019 brindados por la empresa.

**Tabla N° 04 Estado de Resultados – Faltantes de Suministros Diversos**

EMPRESA DELABORUM PLUS S.A.C.				GASTOS POR FALTANTES DE SUMINISTROS	EMPRESA DELABORUM PLUS S.A.C.	
ESTADO DE RESULTADOS 2019					ESTADO DE RESULTADOS 2019 - POR FALTANTES DE SUMINISTROS	
ENERO-FEBRERO-MARZO				ENERO-FEBRERO-MARZO		
Ventas Netas o Ingresos por Servicios		3,711,996	100.00%		3,711,996	100.00%
(-) Costo de Ventas	(-)	-2,235,090	-60.21%		-2,235,090	-60.21%
Resultado Bruto	Utilidad	1,476,906	39.79%		1,476,906	39.79%
(-) Gastos de Ventas	(-)	-647,571	-17.45%		-647,571	-17.45%
(-) Gastos de Administración	(-)	-473,523	-12.76%		-473,523	-12.76%
Resultado de Operación	Utilidad	355,812	9.59%		355,812	9.59%
(-) Gastos Financieros	(-)	-75,442	-2.03%		-75,442	-2.03%
(-) Otros gastos de Gestión	(-)	-11,591	-0.31%	S/ 29,739.00	-41,330	-1.11%
(-) Gastos por deterioro de activos	(-)	-10,609	-0.29%		-10,609	-0.29%
<b>Resultado antes de participaciones e impuesto</b>	Utilidad	<b>258,170</b>	<b>6.96%</b>		<b>228,431</b>	<b>6.15%</b>

En la tabla N° 04 se presenta el Estado de Resultados de los meses de enero a marzo con faltantes de suministros diversos mediante el inventario realizado por el equipo de investigación el día 31-03-2019 evidenciando faltantes por el importe de S/ 29,739.00 el que se detalla en la tabla N° 02

**Tabla N<sup>a</sup> 05 Efecto de la Rentabilidad**

Utilidad antes de Participaciones e Impuesto				
<b>Considerando gastos por faltantes de suministros diversos</b>				
Utilidad antes de impuesto			228,431	6.154%
Ventas Netas			3,711,996	
<b>Sin considerar gastos por faltantes de suministros diversos.</b>				
Utilidad antes de impuesto			258,170	6.96%
Ventas Netas			3,711,996	
Efecto				<b>-0.80%</b>

*Fuente: Elaboracion Propia*

*En la Tabla N<sup>o</sup> 07 se muestra el efecto en la rentabilidad de los gastos por faltantes de suministros diversos debido a las deficiencias del control interno de almacén de la empresa Delaborum Plus S.A.C. como se puede apreciar, la rentabilidad disminuye de 6.96 % al 6.15 %, es decir tiene una disminución de -0.80 %, estos efectos hallados presentan las pérdidas de suministros diversos reflejadas en la comparacion de la hoja de control de la empresa y los inventarios realizados por el equipo de trabajo.*

### **Resumen del resultado del primer objetivo específico**

En el estudio del primer objetivo al área de almacén de la empresa Delaborum Plus S.A.C. se detectaron deficiencias en la gestión del control de almacenes, debido a la inexistencia de manuales de organización y funciones, falta de experiencia del encargado del área, excasa inversión en capacitaciones para el desarrolllo de la gestión de almacén y a su vez no hay restricciones de acceso al almacén.

Asimismo las políticas de procesos y procedimientos no son precisas, todas estas deficiencias halladas dificultan los logros de los objetivos del área y de la empresa, repercutiendo en los objetivos económicos obstentados que han generado faltantes de suministros diversos tal y como evidencian el inventario físico realizado por el equipo de estudio, indicando que los reportes fueron brindados por la empresa en hoja de cálculo de control que ascienden a un monto de s/ 177, 797.80 en comparación al inventario realizado que ascienden s/ 148,058.80 resultando una diferencia por faltantes de suministros diversos por un monto de s/ 29,739.00, cabe indicar que principalmente los bienes perdidos son los tonners y otros suministros que no inciden significativamente en la totalidad de los inventarios que se muestran en la tabla N<sup>a</sup> 02 como faltantes debido a las deficiencias indicadas.

Estas pérdidas económicas incidieron en los estados de resultados el cual detallamos en la tabla N<sup>a</sup> 03 y tabla N<sup>a</sup> 04 que fueron comparados en los periodos de enero a marzo 2019, dando lugar a la reducción de la rentabilidad según nuestro ratio de margen de utilidad antes de participaciones e impuestos que se reflejan en los índices de 6.15% en los estados de resultados ajustados por faltantes de suministros diversos y 6.96% que fueron reflejados en el mismo ratio del estado de resultados brindados por la empresa dando lugar a una diferencia negativa de 0.80% en perjuicio de la rentabilidad.

### **3.3 Deficiencia del control interno del almacén que genera incumplimiento de atención a sus clientes, suscitado penalidades y su incidencia en la rentabilidad de la empresa.**

#### **3.3.1 Deficiencias halladas en el control interno por incumplimiento de atención a sus clientes de acuerdo a la ficha de análisis documental, ficha de observación y entrevista, realizada al responsable del área de almacén.**

La empresa Delaborum Plus S.A.C. tiene acuerdos contractuales con sus clientes la cual deberá cumplir fielmente afín de evitar penalidades y/o multas, que perjudicaría a su rentabilidad.

Se deberá tener en cuenta que la empresa tiene que cumplir con los requerimientos de sus clientes con el fin de ejecutar el servicio eficaz y eficiente. Además deberá de cumplir con algunas exigencias tales como: disponer de una organización, infraestructura y equipamiento, el cual garanticen el cumplimiento del servicio durante la vigencia del contrato. Asimismo deberá proporcionar todos los recursos, materiales o suministros de oficina (grapadoras, papel bond, lapiceros, perforadores, sellos, clips) y demás útiles que se requieran para un buen desempeño de las actividades suscritas contractualmente.

El equipo mínimo solicitado para la prestación del servicio se divide en los siguientes aspectos: Infraestructura estratégica, equipos, uniformes, transporte personal, herramientas y materiales.



**Tabla N° 06 Detalle de Equipos para atenciones operativas**

Detalle de Equipos para Atenciones Operativas.				
Codigo	Descripcion	Cantidad	Costo	Total costo
287673	IMPRESORA XEROX	60	S/1,050.00	S/ 63,000.00
290761	IMPRESORA EPSON	20	S/1,260.00	S/ 25,200.00
276543	IMPRESORA HP	20	S/1,140.00	S/ 22,800.00
267432	CPU- MONITOR	60	S/1,530.00	S/ 91,800.00
278739	TECLADO			
237653	MOUSE			
245673	PROYECTOR	4	S/1,800.00	S/ 7,200.00
245433	LAPTOP S	8	S/1,890.00	S/ 15,120.00
287643	FOTOCOPIADORA HP	4	S/3,804.00	S/ 15,216.00
297365	AURICULARES	80	S/ 185.00	S/ 14,800.00
287362	SUPRESOR DE PICO	125	S/ 35.00	S/ 4,375.00
256537	ESTABILIZADOR DE VOLTAJE	125	S/ 81.00	S/ 10,125.00
245436	TRANSFORMADOR 380 - 220	2	S/ 63.00	S/ 126.00
283763	TELEVISORES 55"	3	S/1,850.00	S/ 5,550.00
283788	CONTROL DE ASISTENCIA	2	S/1,050.00	S/ 2,100.00

*Fuente: Empresa Delaborum Plus S.A.C*

*En la tabla N° 06 se presenta el detalle de equipos para atenciones operativas con sus respectivas cantidades y costos.*

**Tabla N° 07 *Detalle de Actividades Operativas Contac Center***

<b>Actividades de Atencion Telefonica</b>	
AT01	Recepción y registro de llamadas o mensajes por reclamos (unidad)
AT02	Recepción y registro de llamadas o mensajes por interrupciones /averías (unidad)
AT03	Recepción y registro de llamadas o mensajes por denuncias de alumbrado público (unidad)
AT04	Recepción y registro de llamadas o mensajes por otros motivos (Unidad)
AT05	Registros de atenciones solicitadas por orden directa (unidad)
AT06	Devolución de llamadas o ejecución de llamadas y su registro (unidad)
AT07	Actualización de datos de los clientes (unidad)
AT08	Encuestas de los clientes y sus registros (unidad)
AT09	Atención de canales virtuales de contacto con el cliente
AT10	Coordinación y seguimiento de los requisitos recepcionados a través de los diferentes canales de atención.
AT11	Actualización de precios de las empresas contrastadoras
AT12	Emisión de acta de acuerdo de partes
AT13	Generación y Programación de Ordenes de Trabajo (tomas de lectura, contrastes y otros).
AT14	Registro en el Sistema Comercial los escritos de los clientes del Libro de Observaciones

AT15	Emisión de Cartas al cliente o a OSINERGMIN informando: Lista de empresas contrastadoras, Código de reclamo e informando resolución de reclamo al Osinergmin, programación de contraste, y cartas de cumplimiento según lo dispuesto en resoluciones de Osinergmin, y otros.
AT16	Lista de empresas contrastadoras/ Carta de comunicación de la ejecución de pruebas similares al contraste y cartas de cumplimiento según lo dispuesto en resoluciones de Osinergmin
AT17	Descargo de cartas informando listas de empresas contrastadoras
AT18	Emisión de reclamos en primera instancia
AT19	Registro de Reconsideración o Apelación (cartas, libro de observaciones, Serviluz, Redes Sociales, E-Mail, Web)12 11
AT20	Elaboración de informes de apelaciones
AT21	Notificación de cartas, apelaciones, quejas, cumplimientos a Osinergmin
AT22	Descargo de Resoluciones Osinergmin y resoluciones de reclamos
AT23	Formato para re facturados derivados de reclamos
AT24	Elaboración de informes de quejas
AT25	Registro de reclamo derivados de Osinergmin, y/o otros canales
AT26	Servicio de digitación o registro (por unidad y a requerimiento)
AT27	Escaneo de expedientes de reclamos y otros documentos
AT28	Armado de Expedientes, Actualización Drive de Reclamos (nivel HIDRANDINA)
AT29	Digitalización de todos los documentos a su cargo.

*Fuente: Empresa Delaborum Plus S.A.C.*

*En la tabla N° 07 se presenta el detalle de atención de las actividades operativas Contac Center.*

- En el área de almacén de la empresa Delaborum Plus S.A.C. se detectó que el encargado del área de almacén tiene escasos conocimientos operativos y de gestión, de esta manera ejecuta de forma empírica el manejo de dicha área, por lo cual las actividades de gestión se ven mermadas por la falta de capacitación y desempeño de sus funciones.

También se concluyó que la empresa no cuenta con una política adecuada de capacitación y un sistema integrado de gestión el cual afecta el control de inventarios, stocks mínimos y proyección de requerimientos, lo que origina que algunos suministros no lleguen a tiempo para ser usados operativamente.

- Además se observó que existen formatos referentes al área del almacén tales como: formatos de requerimientos de pedidos, formatos de abastecimiento, control de inventarios y otros, las cuales no cuentan con una funcionalidad apropiada para un buen control de inventarios, esto perjudica significativamente la gestión de los mismos y el retraso de la atención de los materiales y equipos de las solicitudes del personal operativo que brinda el servicio de producción. Se debe tener en cuenta que la labor del personal operativo es reflejada en su totalidad en las ventas de la empresa, asimismo los retrasos comentados en párrafos anteriores también originan penalidades significativas.
- Otro de los problemas detectados en la empresa es la falta de espacio físico limitado para poder almacenar suministros y equipos esto implica que muchas veces se malogren o deterioren por no tener un almacenaje adecuado, debido a que no cuentan con políticas que garanticen el funcionamiento óptimo, la disponibilidad y conservación del mismo.

**Tabla N° 08 Detalle de Cuadro de Penalidades por incumplimiento de actividades y dotación de suministros y equipos**

<b>“CUADRO DE PENALIDADES POR NO CUMPLIR LAS ACTIVIDADES, DOTACION DE EQUIPOS Y SUMINISTROS DIVERSOS DEL SERVICIO DE ATENCION Y GESTIÓN A CLIENTES”</b>			
<b>Infracción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Penalidad</b>	<b>Procedimientos de verificación</b>
No usar el uniforme de trabajo	Por cada caso	3% de La UIT	Según informe del Supervisor del Servicio
No portar el Fotocheck de identificación	Por cada caso	3% de La UIT	
Utilizar los equipos informáticos u otros para fines particulares diferentes al servicio	Por cada caso	3% de La UIT	
Falsear documentación o información en el servicio que se presta	Por cada caso	10% de La UIT	
No registrar en el sistema comercial todos los petitorios del usuario relacionados a la prestación del servicio eléctrico	Por cada caso	5% de La UIT	
No Atender al usuario, con trato cortés, adecuado tono de voz, predisposición a atender a su satisfacción	Por cada caso	5% de L UIT	
No Remitir, informes, estadísticos e información complementaria que requiera LA EMPRESA	Por cada caso	3% de La UIT	
No conocer la normativa vigente y directivas que ayuden a desempeñar su labor adecuadamente	Por cada caso	5% de La UIT	
Brindar información de la cual no se encuentra autorizado, En caso de comprobarse que EL CONTRATISTA, a través de su personal, ha revelado a terceros o ha dispuesto de cualquier información confidencial (de modo verbal o escrito), o ha realizado un mal uso de la información a la que tiene acceso, por actividades no comprendidas en el presente servicio	Por cada caso		
No cumplir con el personal a su cargo con sus obligaciones de ley	Por cada caso	3% de La UIT	
No dotar del uniforme y Fotocheck	Por cada caso	3% de La UIT	
No brindar las capacitaciones establecidas	Por cada caso	3% de La UIT	
No brindar el equipamiento completo para desarrollar su labor	Por cada caso	5% de la UIT	

*Fuente: Empresa Delaborum Plus S.A*

*En la tabla Nª 08 se brinda información de las penalidades impuestas por sus clientes en este caso Hidrandina S.A por incumplimiento de actividades y dotación de suministros y equipos.*

**Tabla N° 09 Reportes de Penalidades Enero a Marzo 2019**

 <b>REPORTES DE PENALIDADES ENERO- FEBRERO- MARZO 2019</b>					
ITEM	FECHA	DOCUMENTO	CLIENTE	MONTO	DETALLE DE PENALIDAD
1	03/01/2019	ND 250-06626	HIDRANDINA SA.	S/ 1,470.00	No brindar el equipamiento completo para desarrollar su labor
2	09/01/2019	ND 250-06685	HIDRANDINA SA.	S/ 1,890.00	No brindar el equipamiento completo para desarrollar su labor
3	24/01/2019	ND 250-06702	HIDRANDINA SA.	S/ 1,680.00	No brindar el equipamiento completo para desarrollar su labor
4	20/02/2019	ND 250-06785	HIDRANDINA SA.	S/ 1,050.00	No brindar el equipamiento completo para desarrollar su labor
5	20/02/2019	ND 250-06786	HIDRANDINA SA.	S/ 1,050.00	No brindar el equipamiento completo para desarrollar su labor
6	27/02/2019	ND 250-06801	HIDRANDINA SA.	S/ 840.00	No brindar el equipamiento completo para desarrollar su labor
7	05/03/2019	ND 250-06830	HIDRANDINA SA.	S/ 1,050.00	No brindar el equipamiento completo para desarrollar su labor
8	15/03/2019	ND 250-06852	HIDRANDINA SA.	S/ 1,050.00	No brindar el equipamiento completo para desarrollar su labor
9	18/03/2019	ND 250-06861	HIDRANDINA SA.	S/ 1,890.00	No brindar el equipamiento completo para desarrollar su labor
10	19/03/2019	ND 250-06870	HIDRANDINA SA.	S/ 1,260.00	No brindar el equipamiento completo para desarrollar su labor
11	22/03/2019	ND 250-06878	HIDRANDINA SA.	S/ 2,310.00	No brindar el equipamiento completo para desarrollar su labor
12	25/03/2019	ND 250-06879	HIDRANDINA SA.	S/ 1,050.00	No brindar el equipamiento completo para desarrollar su labor
13	31/03/2019	ND 250-06891	HIDRANDINA SA.	S/ 1,680.00	No brindar el equipamiento completo para desarrollar su labor
<b>TOTAL GASTOS POR PERDIDAS POR PENALIDADES</b>				<b>S/ 18,270.00</b>	

*Fuente: Elaboración Propia*

*En la tabla N° 09 se detalla el reporte de gastos por penalidades por incumplimiento con sus clientes de los meses de Enero a marzo 2019 por el monto de s/ 18,270.00.*

### 3.3.2 Estados de Resultados de la Empresa Delaborum Plus S.A.C.

En el siguiente cuadro se presentará los estados de resultados de los meses enero a marzo 2019 presentados por la empresa Delaborum Plus S.A.C. por incumplimiento de dotación de equipos y suministros diversos que generan penalidades.

**Tabla N° 10 Estado de Resultados de Enero a Marzo 2019 por gastos por penalidades.**

EMPRESA DELABORUM PLUS SAC				GASTOS POR PENALIDADES	EMPRESA DELABORUM PLUS SAC	
ESTADO DE RESULTADOS 2019					ESTADO DE RESULTADOS 2019-	
ENERO-FEBRERO-MARZO				AJUSTADO GASTOS POR PENALIDADES		
ENERO-FEBRERO-MARZO				ENERO-FEBRERO-MARZO		
Ventas Netas o Ingresos por Servicios		3,711,996	100.00%		3,711,996	100.00%
(-) Costo de Ventas	(-)	-2,235,090	-60.21%		-2,235,090	-60.21%
Resultado Bruto	Utilidad	1,476,906	39.79%		1,476,906	39.79%
(-) Gastos de Ventas	(-)	-647,571	-17.45%		-647,571	-17.45%
(-) Gastos de Administracion	(-)	-473,523	-12.76%		-473,523	-12.76%
Resultado de Operación	Utilidad	355,812	9.59%		355,812	9.59%
(-) Gastos Financieros	(-)	-75,442	-2.03%		-75,442	-2.03%
(-) Otros Gastos de Gestion	(-)	-11,591	-0.31%	S/ 18,270.00	-29,861	-0.80%
(-) Gastos por Deterioro de Activos	(-)	-10,609	-0.29%		-10,609	-0.29%
Resultado antes de participaciones e impuestos	Utilidad	258,170	6.96%		239,900	6.46%

*Fuente: Elaboracion Propia*

*En esta tabla N° 10 se presenta el estado de resultados de los meses de enero a marzo 2019 brindados por la empresa Delaborum Plus S.A.C. por gastos de penalidades por incumplimiento de dotacion de equipos y suministros diversos por el importe de s/ 18,270.00 que se detalla en la tabla N°09.*

**Tabla N° 11 Efecto de la Rentabilidad**

Utilidad antes de Participaciones e Impuesto				
<b>Considerando gastos por penalidades</b>				
Utilidad antes de impuesto			239,900	6.463%
Ventas Netas			3,711,996	
<b>Sin considerar gastos por penalidades</b>				
Utilidad antes de impuesto			258,170	6.96%
Ventas Netas			3,711,996	
Efecto				<b>-0.49%</b>

*Fuente: Elaboracion Propia*

*En la Tabla N° 11 se muestra el efecto en la rentabilidad de gastos por penalidades debido a las deficiencias del control interno de almacén de la empresa Delaborum Plus S.A.C. como se puede apreciar la rentabilidad disminuye de 6.96 % al 6.46 %, es decir tiene una disminución de -0.49 %.*

### **Resumen del resultado del segundo objetivo específico**

En el estudio del segundo objetivo al área de almacén de la empresa Delaborum Plus S.A.C. se detectaron deficiencias en la **gestión** del control de almacenes, debido que no disponen con una organización, infraestructura y equipamiento adecuado para el almacenamiento de equipos y suministros diversos, además el encargado del almacén no cuenta con los conocimientos necesarios para el desempeño de sus funciones afin de cumplir con los objetivos y políticas de la empresa; tambien se detectó que no existen un sistema integrado de gestión de control de inventarios que den indicación



sobre la proyección de requerimientos de bienes, cabe decir control de pedidos y de stock mínimos.

La falta de espacio físico es otro de las deficiencias halladas en este estudio las cuales se ven reflejadas en penalidades originadas por la falta de entrega de equipos y suministros diversos al personal operativo para el cumplimiento de sus funciones. Cabe indicar que las funciones operativas representan los ingresos por ventas de servicio de la empresa.

Estas acciones generan pérdidas económicas para la empresa que están reflejadas en la tabla N°09 que ascienden a s/ 18,270.00 por gastos por penalidades. Todas estas pérdidas económicas incidieron en los estados de resultados el cual detallamos en la tabla N°10 que fueron comparados en los periodos de enero, febrero y marzo 2019, dando lugar a la reducción de la rentabilidad según nuestro ratio de margen de utilidad antes de participaciones e impuestos que se reflejan en los índices de 6.46% en los estados de resultados ajustados por gastos por penalidades y 6.96% que fueron reflejados en el mismo ratio del estado de resultados brindados por la empresa dando lugar a una diferencia negativa de 0.49 % en perjuicio de la rentabilidad.

### **3.4. Deficiencias del control interno del almacén que generan posibles pérdidas por deterioro de equipos de cómputo y su incidencia en la rentabilidad de la empresa.**

#### **3.4.1 Debilidades encontradas en el control interno que generan pérdidas por consecuencia de deterioro de equipos de cómputo.**

Según las técnicas aplicadas de recolección de datos obtenidos de la ficha de análisis documental, ficha de observación y entrevista realizada al encargado de almacén, para determinar las posibles pérdidas debido al deterioro de equipos de cómputo de almacén, se determinó los siguientes aspectos:

- No cuentan con una política de gestión de almacenes, cabe indicar que esta deficiencia origina el incorrecto almacenaje perjudicando su conservación, la cual generan que los equipos de cómputo no se entreguen de forma oportuna lo que origina que no estén a los 100% operativos. Asimismo esta situación crea la paralización parcial de las operaciones, teniendo en cuenta que estas actividades operativas representan la totalidad de las ventas de la empresa.
- Se hallaron múltiples deficiencias que afectan económicamente a la empresa Delaborum Plus S.A.C. una de ellas es la escasa iluminación, falta de limpieza y un sistema de rotación de inventarios deficientes, todos estos hallazgos originan que las personas que manipulan los equipos provoquen golpes o abolladuras involuntarias; asimismo los procesos de carga, apilación y despacho también se ven afectados por tener un factor alto de riesgos debido a que los equipos de cómputo sufren roces, arañazos y quebraduras.

- Además no existe un método de rotación de inventarios los que originan que los equipos de cómputo no se encuentren desplazados para su despacho y causen que se deterioren los bienes por el paso del tiempo por no ser despachados en el momento adecuado.
- Otras de las deficiencias encontradas en el almacén es la existencia de una inadecuada apilación de equipos de cómputo, debido a que no cuentan con estanterías sólidas que pueden producir volcaduras de los bienes almacenados.
- Del mismo modo no tienen una correcta clasificación y señalización originando que los pasadizos y áreas comunes del almacén no estén delimitadas, perjudicando el tránsito en el momento de la manipulación de los bienes; además no cuentan con una distribución general del área para la gestión y toma de decisiones con lo que respecta a la rotación y manipulación de equipos de cómputo.
- También se halló que en el almacén existen equipos de cómputo deteriorados y obsoletos ubicados en estanterías y espacios físicos como si estuvieran operativos originando que los espacios físicos del almacén sean ineficientes.
- Asimismo se localizó que en el área de almacén existe riesgos de incendios por encontrarse sustancias inflamables sin ninguna protección de almacenamiento lo que perjudicaría que los equipos almacenados se puedan perder por completo.
- También se detectó que existen filtraciones en el techo originados por rajaduras causadas por la lluvia y a la humedad que deterioraron varios equipos de cómputo el cual se detalla en la tabla N° 13.

**Tabla N° 12 *Detalle de la totalidad de Equipos de Cómputo con los que cuenta la empresa***

<b>Detalle de Equipos de Computo con los que cuenta la Empresa</b>				
<b>Codigo</b>	<b>Descripcion</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo</b>	<b>Total</b>
287673	IMPRESORA XEROX	60	1,050.00	63,000.00
290761	IMPRESORA EPSON	20	1,260.00	25,200.00
276543	IMPRESORA HP	20	1,140.00	22,800.00
267432	CPU INTEGRADO	60	1,530.00	91,800.00
245673	PROYECTOR	4	1,800.00	7,200.00
245433	LAPTP´ S	8	1,890.00	15,120.00
<b>Total de Equipos</b>				<b>225,120.00</b>

*Fuente: Empresa Delaborum Plus S.A.C*

*En la tabla N°12 informativa se detallan la totalidad de equipos de cómputo que cuenta la empresa, indicado en cantidades y sus costos ascendentes a S/ 225.120.00.*

**Tabla N° 13 Detalle de Pérdidas por Deterioro de Equipo**

Fecha de compra	Descripción	Cantidad	Costo de equipos	Tasa de Depreciación	Tiempo	Depreciación anual	Depreciación mensual	Depreciación acumulada	Costo total	Motivo del deterioro
04/01/2018	Impresora XEROX 3320	1	1280.00	25%	1 año 2 mes	320.00	26.67	373.33	906.67	Filtración de lluvia
04/02/2018	Impresora XEROX 3320	1	1280.00	25%	1 año 1 mes	320.00	26.67	346.67	933.33	Filtración de lluvia
04/02/2018	Impresora XEROX 3320	1	1280.00	25%	1 año 1 mes	320.00	26.67	346.67	933.33	Filtración de lluvia
04/02/2018	Impresora XEROX 3320	1	1280.00	25%	1 año 1 mes	320.00	26.67	346.67	933.33	Filtración de lluvia
04/02/2018	Impresora EPSON 452	1	1500.00	25%	1 año 1 mes	375.00	31.25	406.25	1,093.75	Excesos de manipulación - abolladuras inservible
04/02/2018	Impresora EPSON 452	1	1500.00	25%	1 año 1 mes	375.00	31.25	406.25	1,093.75	climatización -humedad
04/02/2018	Impresora EPSON 452	1	1500.00	25%	1 año 1 mes	375.00	31.25	406.25	1,093.75	revisión de equipos - no funciona
04/12/2017	Impresora EPSON 452	1	1500.00	25%	1 año 3 mes	375.00	31.25	468.75	1,031.25	Filtración de lluvia
04/01/2018	Impresora EPSON 452	1	1500.00	25%	1 año 2 mes	375.00	31.25	437.50	1,062.50	revisión de equipos - no funciona
04/02/2018	Impresora HP 852 JET	1	1430.00	25%	1 año 1 mes	357.50	29.79	387.29	1,042.71	revisión de equipos resultado no funciona
04/02/2018	Impresora HP 852 JET	1	1430.00	25%	1 año 1 mes	357.50	29.79	387.29	1,042.71	climatización -humedad
04/02/2018	Impresora HP 852 JET	1	1430.00	25%	1 año 1 mes	357.50	29.79	387.29	1,042.71	excesos de manipulación - abolladuras inservible
04/02/2018	Impresora HP 852 JET	1	1430.00	25%	1 año 1 mes	357.50	29.79	387.29	1,042.71	revisión de equipos - no funciona
04/01/2018	Impresora HP 852 JET	1	1430.00	25%	1 año 2 meses	357.50	29.79	417.08	1,012.92	Filtración de lluvia
03/03/2017	CPU Integrado DELL 1025	1	1690.00	25%	2 años	422.50	35.21	845.00	845.00	climatización -humedad
03/02/2017	CPU Integrado DELL 1025	1	1690.00	25%	2 años 1 mes	422.50	35.21	880.21	809.79	excesos de manipulación - abolladuras inservible
03/02/2017	CPU Integrado DELL 1025	1	1680.00	25%	2 años 1 mes	420.00	35.00	875.00	805.00	climatización -humedad
04/12/2017	Laptop ASUS 8546	1	1980.00	25%	2 años 3 meses	495.00	41.25	1,113.75	866.25	revisión de equipos - no funciona
04/12/2017	Laptop ASUS 8546	1	1980.00	25%	2 años 3 meses	495.00	41.25	1,113.75	866.25	Filtración de lluvia
04/01/2018	Laptop ASUS 8546	1	1980.00	25%	2 años 2 meses	495.00	41.25	1,072.50	907.50	climatización -humedad
<b>Total de Equipos Dereriorados</b>									<b>20,210.21</b>	

*Fuente: Elaboración Propia*

*En la tabla N° 13 se detalla el total de equipos de **cómputo** deteriorados que ascienden a un monto de s/ 20,210.21.*

### 3.4.2. Estados de Resultados de la Empresa Delaborum Plus S.A.C.

En el siguiente cuadro se presentará los estados de resultados de los meses enero a marzo 2019 presentados por la empresa Delaborum Plus S.A.C. por pérdidas por deterioros de equipos de cómputo de la empresa Delaborum Plus S.A.C.

**Tabla N<sup>o</sup> 14 Estado de Resultados de Enero a Marzo 2019 por gastos de deterioro de equipos de computo.**

EMPRESA DELABORUM PLUS SAC				GASTOS POR DETERIORO DE EQUIPOS DE COMPUTO.	EMPRESA DELABORUM PLUS SAC	
ESTADO DE RESULTADOS 2019					ESTADO DE RESULTADOS 2019-	
ENERO-FEBRERO-MARZO					AJUSTADO- GASTOS POR DETERIORO DE EQUIPOS DE COMPUTO ENERO-FEBRERO-MARZO	
Ventas Netas o Ingresos por Servicios		3,711,996	100.00%		3,711,996	100.00%
(-) Costo de Ventas	(-)	-2,235,090	-60.21%		-2,235,090	-60.21%
Resultado Bruto	Utilidad	1,476,906	39.79%		1,476,906	39.79%
(-) Gastos de Ventas	(-)	-647,571	-17.45%		-647,571	-17.45%
(-) Gastos de Administracion	(-)	-473,523	-12.76%		-473,523	-12.76%
Resultado de Operación	Utilidad	355,812	9.59%		355,812	9.59%
(-) Gastos Financieros	(-)	-75,442	-2.03%		-75,442	-2.03%
(-) Otros Gastos de Gestion	(-)	-11,591	-0.31%		-11,591	-0.31%
(-) Gastos por Deterioro deactivos	(-)	-10,609	-0.29%	20,210.21	-30,819	-0.83%
Resultado antes de participaciones e impuestos	Utilidad	258,170	6.96%		237,959	6.41%

Fuente: Elaboracion Propia

En la tabla N<sup>o</sup>14 se presenta el estado de resultados de los meses de enero, febrero y marzo 2019 donde se detalla los gastos por deterioro de equipos de cómputo por el monto de s/ 20, 210.21 que se detalla en la tabla N<sup>o</sup> 13.

**Tabla N° 15 Efecto de la Rentabilidad**

Utilidad antes de Participaciones e Impuesto				
<b>Considerando gastos por deterioro de equipos de cómputo</b>				
Utilidad antes de impuesto			237,959	6.411%
Ventas Netas			3,711,996	
<b>Sin considerar gastos por deterioro de equipos de cómputo</b>				
Utilidad antes de impuesto			258,170	6.96%
Ventas Netas			3,711,996	
Efecto				<b>-0.54%</b>

*Fuente: Elaboracion Propia*

*En la Tabla N° 15 se muestra el efecto en la rentabilidad de los gastos por pérdidas de deterioro de equipos de cómputo debido a las deficiencias del control interno de almacén de la empresa Delaborum Plus S.A.C. como se puede apreciar, la rentabilidad disminuye de 6.96 % al 6.41 %, es decir tiene una disminución de 0.54 % afectando negativamente en la rentabilidad.*


### **Resumen del resultado del tercer objetivo específico**

En el estudio del tercer objetivo al área de almacén de la empresa Delaborum Plus S.A.C. se detectaron deficiencias en la gestión del control de almacenes como la inexistencia de políticas y directrices para el correcto almacenamiento de los equipos de cómputo con el fin de garantizar su operatividad y conservación. Además se detectaron que existe una deficiente iluminación, falta de limpieza e implementación de un sistema de rotación de inventarios, asimismo no cuentan con estanterías adecuadas para su apilación y del mismo modo no cuentan con una correcta clasificación, señalización y distribución general del área.

Por otro lado existen otros riesgos que ponen en peligro la integridad de los bienes y de las personas que manipulan los equipos como son riesgos de incendio y filtración de humedad.

Todas estas deficiencias originan exceso de manipulación, deficiente almacenaje la cual perjudican a su conservación y operatividad de los equipos de cómputo dando como resultado pérdidas económicas para la empresa que están reflejadas en la tabla N° 13 por el monto s/ 20,210.21 por gastos de deterioro de equipos de cómputo. Todas estas pérdidas económicas incidieron en los estados de resultados el cual detallamos en la tabla N°14 que fueron comparados en los periodos de enero a marzo 2019, dando lugar a la reducción de la rentabilidad según nuestro ratio de margen de utilidad antes de participaciones e impuestos que se reflejan en los índices de 6.41 % en los estados de resultados ajustados por gastos por deterioro de equipos de cómputo y 6.96% que fueron reflejados en el mismo ratio del estado de resultados brindados por la empresa dando lugar a una diferencia negativa de 0.54 % en perjuicio de la rentabilidad



 <b>KARDEX SUMINISTROS DIVERSOS-TONERS HP</b>												
COD		TONHP123										
FECHA	DOCUMENTO			ENTRADA			SALIDA			SALDO FINAL		
	NRO	DETALLE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	
25/02/2020	SALDO INICIAL	Dic-19	100	S/ 3.50	S/ 350.00	0	S/	S/	100	S/ 3.50	S/ 350.00	
25/02/2020	SOL001-2019	JAEAGONS-BO	0	S/	S/	2	S/ 3.50	S/ 7.00	98	S/ 3.50	S/ 343.00	
			0		S/	0		S/	98		S/	
			0		S/	0		S/	98		S/	
			0		S/	0		S/	98		S/	
			0		S/	0		S/	98		S/	
			0		S/	0		S/	98		S/	
			0		S/	0		S/	98		S/	
			0		S/	0		S/	98		S/	
			0		S/	0		S/	98		S/	
			0		S/	0		S/	98		S/	
			0		S/	0		S/	98		S/	
			0		S/	0		S/	98		S/	
			0		S/	0		S/	98		S/	

**Figura 07 : Formato recomendado de Control de Suministro Diversos.**

En la figura N° 07 se presenta el formato de Kardex recomendado cuenta con información relevante como costos unitarios y totales; asimismo con saldos finales, que permitirán tener un criterio razonable para gestionar los suministros en el almacén.

DELABORUMPLUS		SOLICITUD Y RECEPCION DE SUMINISTROS DIVERSOS		
<b>NOMBRE DEL SOLICITANTE:</b>		<b>Jose Argon Saez</b>		<b>FECHA</b> 25/02/2020
<b>AREA</b>	BACK OFFICE			
<b>NRO DOCUMENTO</b>	SOL 001-2019			
DOTACION DE SUMINISTROS DIVERSOS				
CODIGO	CLASIFICACION	PRODUCTO	CANTIDAD SOLICITADA	OBSERVACIONES
TONHP123	EQUIPOS DE COMPUTO	TONER HP	2	OPERACIONES
SOLICITADO Y RECEPCIONADO			ENCARGADO DE LOGISTICA	
NOMBRE			NOMBRE	
CARGO			CARGO	
FIRMA			FIRMA	
DELABORUMPLUS		SOLICITUD Y RECEPCION DE SUMINISTROS DIVERSOS		
<b>NOMBRE DEL SOLICITANTE:</b>		<b>Jose Argon Saez</b>		<b>FECHA</b> 25/02/2020
<b>AREA</b>	BACK OFFICE			
<b>NRO DOCUMENTO</b>	SOL 001-2019			
<b>CARGO PARA PERSONAL SOLICITANTE</b>				
DOTACION DE SUMINISTROS DIVERSOS				
CODIGO	CLASIFICACION	PRODUCTO	CANTIDAD SOLICITADA	OBSERVACIONES
TONHP123	EQUIPOS DE COMPUTO	TONER HP	2	OPERACIONES
SOLICITADO Y RECEPCIONADO			ENCARGADO DE LOGISTICA	
NOMBRE			NOMBRE	
CARGO			CARGO	
FIRMA			FIRMA	

**Figura 08: Formato recomendado de solicitud y recepcion del suministro**

Figura N° 08 presentamos el formato recomendado que permitirá controlar y hacer seguimiento de los suministros diversos que salen del almacén, será emitido por el encargado de almacén, cual tendrá la información del solicitante, fecha de la solicitud, número del documento, código del suministro, detalle del suministro, clasificación cantidad y observación; asimismo contará con los cargos y firmas respectivas de los implicados para dejar constancia de las entregas de los suministros.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

Según los resultados obtenidos en el capítulo anterior, se valida la hipótesis planteada para el presente trabajo de investigación, cabe decir que en este estudio se halló deficiencias en la gestión para el cumplimiento de las funciones del almacén generando faltantes de suministros diversos, deterioros de equipos de cómputo y falta de atención a las solicitudes requeridas, debido a la mala gestión del encargado del almacén, generando pérdidas económicas en su utilidad de s/ 189,950.00 en comparación con el estado de resultados anterior que fue de s/ 258,170.00 dando una diferencia de s/ 68,220.00 disminuyendo en su rentabilidad en 1.84 % afectando negativamente la rentabilidad de la empresa.

En los resultados obtenidos en el primer objetivo que generan faltantes de suministros diversos, se detectaron deficiencias en la gestión del control de almacén, debido a la inexistencia de manuales de organización y funciones, falta de experiencia del encargado del área de almacén, excasa inversión en capacitaciones para el desarrollo de la gestión de almacén y a su vez no existe restricciones de acceso al almacén. Asimismo las políticas de procesos y procedimientos no son precisas las cuales perjudican a los objetivos de la empresa en temas económicos, cabe indicar que estas deficiencias generan faltantes de suministros diversos.

Además se realizó un inventario físico de suministro diversos el cual ascendió a s/ 148,058.80 difiriendo con los reportes brindados por la empresa por un monto de s/ 177,797.80 dando una diferencia de 29,739.00 asumidos como faltantes de suministros diversos, este análisis originó la variación del ratio de margen de utilidad

antes de participaciones e impuestos de 6.96% a 6.15 % en perjuicio de la rentabilidad de la empresa en un 0.80% de variación.

Estos resultados se asemejan a los obtenidos en la tesis de Terrones (2016) quien en su tesis concluyó en su investigación que existen deficiencias relacionadas con la gestión de inventarios, relacionadas a los procesos y procedimientos inadecuados para llevar la gestión de sus almacenes, asimismo no existe personal calificado para el control de esta área debido a que no cuentan con una capacitación precisa para mejorar su labor; esto origina un manejo deficiente del área del almacén, que dificulta o impiden contar con una claridad de sus stocks además genera gastos innecesarios, pérdidas, mermas y desmedros lo cuales ocasiona que no cuenten con un buen desempeño en el momento de la distribución de los suministros y materiales la cual perjudica, originando sobre stocks, pérdidas de los bienes que a su vez disminuyen a la rentabilidad de la empresa. Con el objetivo de mejorar la gestión y la rentabilidad deberán realizarse cambios y mejoras la cual permitirá contar con una información oportuna y confiable afín de obtener unos estados de resultados razonables y verídicos para optimizar la rentabilidad

En los resultados obtenidos en el segundo objetivo que genera incumplimiento de atención a sus clientes, suscitado penalidades se detectó deficiencias en la gestión de control de almacén por no contar con una organización, infraestructura y equipamientos adecuados para el almacenamiento de equipos y suministros diversos, asimismo los objetivos y políticas del área no son cumplidos debido a que el encargado del almacén no cuenta con la capacitación, ni con los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones. La falta de un sistema integrado de

gestión y el espacio físico son otros de los problemas detectados para gestionar los bienes de la empresa.

Todas estas deficiencias originaron problemas para el almacenamiento y la eficiencia en la entrega de los equipos y suministros diversos originando pérdidas económicas plasmadas a través de penalidades ascendientes a s/ 18,270.00 perjudicando a la economía y a la rentabilidad de la empresa; cabe indicar que en el ratio de utilidad antes de participaciones e impuesto hubo una variación de 6.96% a 6.46% dando una diferencia de 0.49% en perjuicio de la empresa.

De esta manera los resultados obtenidos se asemejan a los obtenidos en la tesis de Zúñiga (2018), quien en su tesis concluyó que el objetivo principal es deducir gastos originados por falta de cumplimientos contractuales, especialmente los gastos derivados de daños y perjuicios, así como penalidades. Además las empresas que son sujetas a penalidades sufrirán la disminución de su rentabilidad por considerar que las empresas concesionarias deberán desembolsar por concepto de penalidad el monto de dinero establecidos en el contrato suscrito entre la concesionaria y la empresa contratante, estas acciones perjudican económicamente a las empresas infractoras; existen fundamentos que garantizan posiciones a favor y en contra referente a la validez de la deducción de gastos derivados por incumplimientos contractuales; estos fundamentos, se analizaron tópicos legales y el producto de este análisis, resulta legítimo deducir los gastos provenientes de incumplimientos contractuales, puesto que cumplen con el principio de causalidad el mismo que no existe ninguna prohibición normativa que limite o restrinja estos gastos, el incumplimiento de los pagos por este concepto dañarían el historial de la empresa en el mercado, perturbando a la generación de rentas futuras.

En los resultados obtenidos en el tercer objetivo que generan posibles pérdidas por deterioro de equipos de cómputo se detectó deficiencias en la gestión de control de almacén por no contar con políticas y directrices para el correcto almacenamiento de los equipos de cómputo, existe una deficiente iluminación, falta de limpieza, no cuentan con un sistema de rotación de inventarios, ni estanterías solidas que pueden ocasionar volcaduras, asimismo no tienen señalización, ni una correcta clasificación originando el exceso de manipulación de equipos de cómputo.

Por otro lado existen filtraciones en el techo originados por rajaduras causadas por las lluvias y la humedad que ponen en peligro la integridad de los equipos de cómputo.

Todas estas deficiencias originan exceso de manipulación, deficiente almacenaje la cual perjudica a su conservación y operatividad de los equipos de cómputo originando pérdidas económicas que ascienden a s/ 20,210.21 este análisis originó la variación del ratio de margen de utilidad neta de 6.96% a 6.41% en perjuicio de la rentabilidad de la empresa en un 0.54%.

De esta manera los resultados obtenidos se asemejan a los obtenidos por Ramírez (2016) quien en su tesis concluyó que para mejorar la rentabilidad de la empresa se deberá implementar estrategias adecuadas de organización administrativa y estrategias de localización, ubicación y diseño de distribución del área del almacén, que permitirán cumplir con el mejoramiento del control de inventarios que originan faltantes, bienes caducados y deterioro de mercadería que a su vez repercuten en posibles contingencias; además cuentan con una incorrecta rotación y almacenamiento de inventarios lo cual perjudica a la economía y a la rentabilidad de la empresa.

## 4.2 Conclusiones

- En el estudio realizado se concluyó que existen deficiencias que desmejoran la gestión operativa del área del almacén de la empresa Delaborum Plus S.A.C. las deficiencias halladas como faltantes de suministros diversos, pérdidas económicas por penalidades y pérdidas por deterioro de equipos de cómputo, son originadas por la deficiente gestión, control y supervisión de los responsables del área, las mismas que generaron efectos adversos para la rentabilidad de la empresa sujeta a estudio. La empresa brindó información de los estados de resultados con una utilidad de 258,170.00 reflejadas en su rentabilidad de 6.96%, sin embargo se hallaron diferencias, dando lugar a una nueva utilidad de s/189,950.00 con una disminución de 5.12% en su rentabilidad, Con una diferencia de 1.84% en perjuicio de la rentabilidad de la empresa, estos resultados se lograron obtener de la comparación de los estados de resultados brindados por la empresa y de los estados de resultados hallados del análisis realizado por el equipo de trabajo en perjuicio de la rentabilidad de la empresa
- Se concluye que una de las deficiencias encontradas en el control interno del almacén son los faltantes de suministros diversos debido a la inexistencia de manuales de organización y funciones, falta de experiencia del encargado del área, escasa inversión en capacitaciones para el desarrollo de la gestión de almacén y descontrol en el acceso al almacén, dando lugar a que el equipo de investigación hallará faltantes de suministros diversos por un monto de s/ 29,739.00, estas pérdidas económicas incidieron en los estados de resultados originando la reducción de la rentabilidad en 6.15 %; en los meses de Enero a Marzo 2019 teniendo en cuenta que la empresa brindó información de los estados de resultados del mismo periodo

dando como resultado una rentabilidad de 6.96%, estas comparaciones dan una diferencia negativa de 0.80 %, perjudicando en su rentabilidad de la empresa.

- Además se concluyó que existen deficiencias en la gestión del control de almacenes, debido al incumplimiento de atención a sus clientes originando penalidades debido a que no disponen con una organización, infraestructura y equipamiento adecuado para el almacenamiento de equipos y suministros diversos, el encargado del almacén no cuenta con los conocimientos necesarios para el desempeño de sus funciones, no existe un sistema integrado de gestión de control de inventarios y falta de espacio físico, las cuales generan pérdidas económicas que se ven reflejadas en gastos por penalidades por un monto de s/ 18,270.00., dando lugar a la reducción de la rentabilidad de 6.46% en comparación a los estados de resultados brindados por la empresa de 6.96 % con una variación negativa de 0.49 % en perjuicio en la rentabilidad de la empresa.
- Se concluye que existen deficiencias en la gestión del control de almacén que generan posibles pérdidas por deterioro de equipos de cómputo, debido a la inexistencia de políticas y directrices para el correcto almacenamiento de los equipos de cómputo, deficiente iluminación, falta de limpieza e implementación de un sistema de rotación de inventarios, no cuentan con estanterías adecuadas ni clasificación, señalización y distribución general del área, también existen riesgos de incendios, filtración de humedad y un deficiente almacenaje dando como resultado posibles pérdidas económicas por el monto s/ 20,210.21 por gastos de deterioro de equipos de cómputo. Estas pérdidas económicas incidieron en los estados de resultados dando lugar a la reducción de la rentabilidad de 6.41 % en comparación al estado de resultados que fue de 6.96% con una diferencia de 0.54 % en perjuicio de su rentabilidad.



## REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigacion*. Caracas-Venezuela: Episteme.
- Claros, R., & Leon, O. (2012). *El Control Interno como herramienta de Gestión*. Lima-Peru: Pacificos Editores.
- Duran, Y. (2012). Administracion del inventraio elemento clave para la optimización de las utilidades de la empresa. *Vision Empresarial*.
- Escudero, J. (2011). *Almacenaje de productos*. Madrid-España: Ediciones Paraninfo.
- Garcia, A. (2002). *Almacenes Planeacion Organizacion*. Mexico: Trillas.
- Hernandez, R. (2012). *Logistica de Almacenes*. Cuba.
- Marin, R. (2014). *Almacenes de Clase Mundial* . Medellin-Colombia: ESUMER.
- Perozo, J. (2017). *Clasificacion ABC de Inventario Logistica*. Colombia: Ingenieria Facil Online.
- Trejos, A. (2004). *Gestion Logistica Stocks Almacenes*. Bogota-Colombia: Seminarios Andinos.
- Urzelai, A. (2013). *Manual Basico de Logistica Integral*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A
- Viloria, N. (2015). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organizacion. *Actualidad Contable FACES*.
- Zapata, J. (2014). *Fundamentos de la Gestion de Inventarios*. Colombia: ESUMER.

**ANEXO 01**
**ESTADO DE RESULTADOS DE LA EMPRESA DELABORUM PLUS S.A.C.**

**Tabla N° 16 Estado de Resultados de Enero a Marzo 2019 aplicando los Gastos detectados por faltantes de suministros diversos, penalidades y pérdidas por deterioro de equipos de cómputo.**

EMPRESA DELABORUM PLUS SAC ESTADO DE RESULTADOS 2019 ENERO-FEBRERO-MARZO				AJUSTE POR LOS GASTOS	EMPRESA DELABORUM PLUS SAC ESTADO DE RESULTADOS 2019 ENERO-FEBRERO-MARZO	
Ventas Netas o Ingresos por Servicios		3,711,996	100.00%		3,711,996	100.00%
(-) Costo de Ventas	(-)	-2,235,090	-60.21%		-2,235,090	-60.21%
Resultado Bruto	Utilidad	1,476,906	39.79%		1,476,906	39.79%
(-) Gastos de Ventas	(-)	-647,571	-17.45%		-647,571	-17.45%
(-) Gastos de Administracion	(-)	-473,523	-12.76%		-473,523	-12.76%
Resultado de Operación	Utilidad	355,812	9.59%		355,812	9.59%
(-) Gastos Financieros	(-)	-75,442	-2.03%		-75,442	-2.03%
(-) Otros Gastos de Gestion	(-)	-11,591	-0.31%		-59,600	-1.61%
Otros gastos de Gestion-Faltantes de suministros diversos.				29,739.00		
Otros gastos de Gestion- Penalidades				18,270.00		
(-) Gastos por Deterioro de activos	(-)	-10,609	-0.29%	20,210.21	-30,819	-0.83%
<b>Resultado antes de participaciones e impuestos</b>	<b>Utilidad</b>	<b>258,170</b>	<b>6.96%</b>		<b>189,950</b>	<b>5.12%</b>

*Fuente: Elaboracion Propia*

*En la tabla N° 16 se presenta el estado de resultados de los meses de enero a marzo 2019 donde se detalla los gastos por faltantes de suministros diversos, gastos por penalidades y gastos por deterioro de equipos de computo detectados en la investigación por un monto de s/189, 950.00*

**Tabla N° 17 Efecto de la Rentabilidad**

Utilidad antes de Participaciones e Impuestos				
<b>Considerando gastos por faltantes de suministros, por penalidades y deterioro de equipos de cómputo</b>				
Utilidad antes de impuesto			189,950	5.12%
Ventas Netas			3,711,996	
<b>Sin considerar gastos por faltantes de suministros, por penalidades y deterioro de equipos de cómputo</b>				
Utilidad antes de impuesto			258,170	6.96%
Ventas Netas			3,711,996	
Efecto				<b>-1.84%</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

*En la tabla N° 17 se muestra el efecto en la rentabilidad de los gastos por faltantes de suministros diversos, gastos por penalidades y gastos por deterioro de equipos de cómputo debido a las deficiencias de control interno de almacén de la empresa Delaborum Plus S.A.C. como se puede apreciar la rentabilidad disminuye de 6.96% al 5.12% es decir tiene una disminución de 1.84% afectando negativamente la rentabilidad de la empresa.*

**ANEXO 2:**

**FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL**

**NOMBRES Y APELLIDOS:** Daniel Chávez Azabache

**CARGO:** Encargado del área de Almacén de la empresa Delaborum Plus S.A.C.

DOCUMENTOS	TIENE		SE REVISO		ANALISIS
	SI	NO	SI	NO	
Manual de Organización y funciones (MOF)		X		X	No cuenta con manual de organización y funciones puesto que la empresa nunca le dio
Políticas de Compras		X		X	No tiene políticas de compras, no tiene documentación, pero si cuenta con una directiva por correo electrónico
Políticas de Registro	X			X	Solo registra por formato Excel
Evaluación de Proveedores	X				
Formatos de Requerimientos	X		X		Si cuenta con formatos de requerimientos vigentes aprobado por la coordinación General y Administración, pero el encargado no los usa
Sistema de Control de Inventarios		X		X	No cuenta con sistema de control de inventarios
Kardex de Control		X		X	No cuenta con Kardex de control solo utiliza excel donde solo registra el nombre de producto sin considerar la cantidad y el monto.
Control Interno de Almacén		X		X	No tiene un sistema de control de almacén

**ANEXO 3:**

**FICHA DE OBSERVACIÓN**

GUIA DE OBSERVACION N° 01				
EMPRESA DELABORUM PLUS S.A.C				
AREA DE ALMACEN				
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El encargado de almacen tiene la capacitación y conocimientos necesarios de control del área Almacen?		X	No tiene conocimientos solo empiricamente ya que la empresa no lo capacito
2	¿Existen manuales y/o políticas precisas para que lleven a cabo las actividades de almacen?		X	No tiene conocimientos solo empiricamente ya que la empresa no lo capacito
3	¿El personal a cargo del área almacen conoce las funciones y responsabilidades relacionadas a su puesto?		X	No desconoce porque no cuentan con el MOF
4	¿La persona encargada en el area de almacen aplica políticas y procedimientos establecidos?		X	No tiene politicas y procedimientos establecidos
5	¿La empresa cuenta con documentos o formatos de recepción, almacenaje y salida de suministros, equipos y enseres del almacén?	X		Solo salidas del almacen y por correo electronico reporta a Lima
6	¿Existe supervisión o auditoria periódica de documentos de movimientos físico de equipos y enseres?		X	No cuentan con auditorias periodicas
7	¿Cuenta usted con un formato de evaluación de proveedores referente a la calidad del producto?		X	No se maneja un formato de evaluacion de proveedores
8	¿Se registran las entradas y salidas de equipos y enseres en sus Kardex respectivos?		x	No cuentan con kardex de control, solo lo registran en excel algunos equipos sin tener en cuenta cantidad ni el monto de lo que ingresa a su almacen

9	¿El personal de almacén realiza inventarios físicos periódicos?		x	No realiza ningun tipo de inventarios
10	¿Usted cree que los inventarios físicos realizado cuentan con una técnica que garantice su objetivo?		X	No porque solo se basan en productos significativos
11	¿Se realizan inventarios físicos al cierre del ejercicio económico por personal externo?	X		Si
12	¿ Los equipos,materiales, muebles y enseres estan codificados y marcados por rubros?		X	Si codificados perono marcados por rubros
13	¿Se cuenta con equipos, estantes para el almacenaje?		X	No cuentan con estantespara almacenajes
14	¿Las funciones que se realizan están definidas correctamente a las actividades diarias?		X	No
15	¿Tienen conocimientos de control interno del área de almacen?		X	Solo empiricamente

## ANEXO 4: ENTREVISTA

### ÁREA DE ALMACÉN

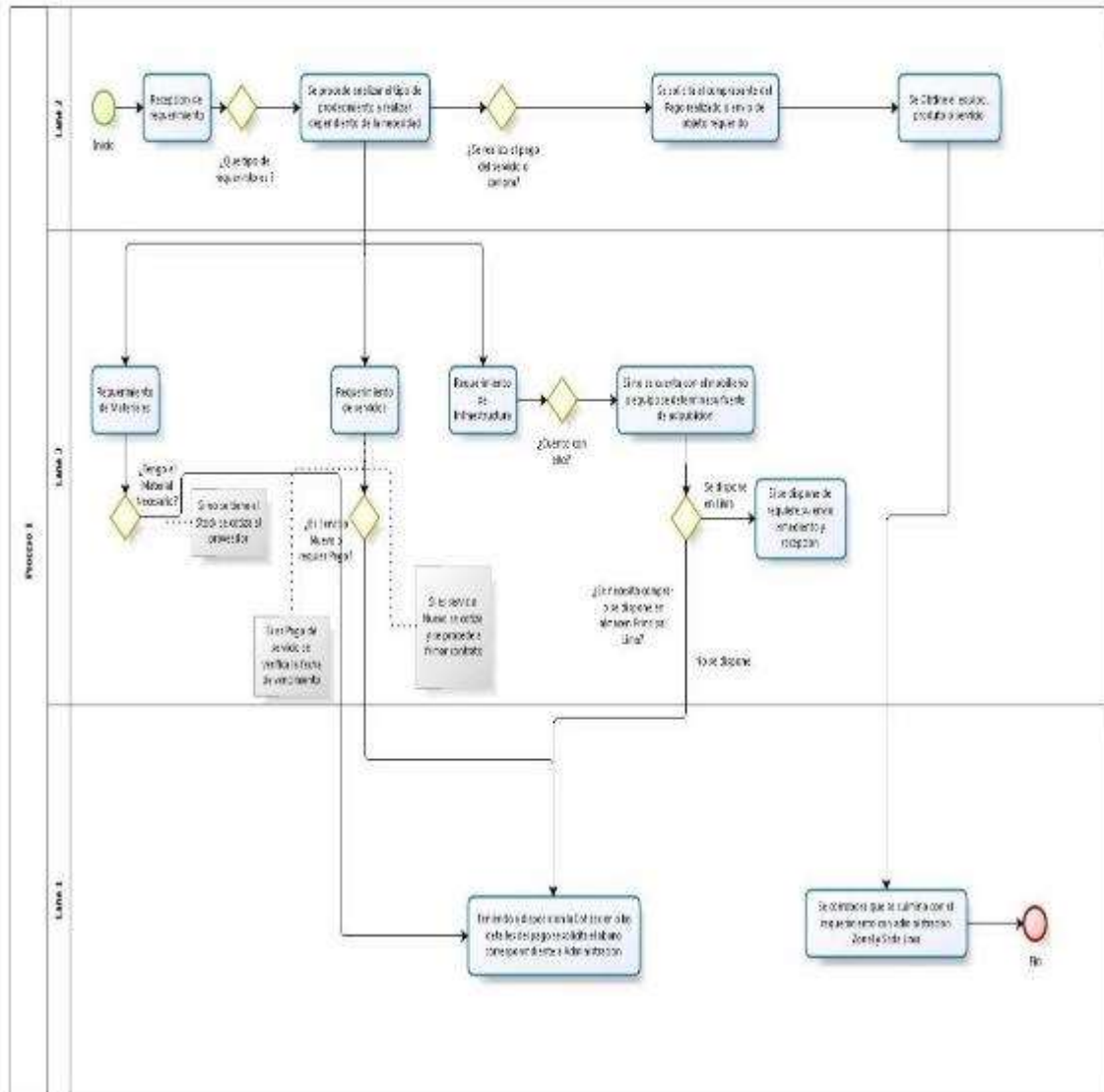
**EMPRESA:** DELABORUM PLUS S.A.C.

**NOMBRES Y APELLIDOS:** Daniel Chávez Azabache

**CARGO:** Encargado del área de almacén de la Empresa Delaborum Plus S.A.C.

N°	PREGUNTAS
1	¿Conoce Usted la estructura organizacional del área de Almacen? No solo empíricamente nunca me han capacitado
2	¿Cuenta Usted con manual de organización y funciones (MOF) en el área de Almacen? No cuento con un manual de organización y Funciones
3	¿Aplica Usted los procedimientos establecidos en el manual de organización y funciones (MOF) de las actividades realizadas en el área de Almacen? No se aplica puesto que no contamos con el Manual de Organización y Funciones.
4	¿Siente usted que esta debidamente capacitado respecto al trabajo que realiza en el área de Almacen? No ya que la empresa no nos capacita
5	¿Existe un plan de control de inventarios que indique cuando es el momento de hacer nuevos pedidos y en qué cantidad en el área? No tenemos un plan de control de inventarios.
6	¿Está conforme con las políticas actuales de su área? No estoy de acuerdo.
7	¿Cuentan con instrumentos y equipos necesarios para realizar correctamente su labor de almacen? No contamos con instrumentos y equipos necesarios
8	¿Cuenta usted, con un sistema de información que permita controlar las actividades relacionadas al área de almacen? No contamos con documentacion solo registramos en una hoja de calculo excel
9	¿La distribución física del área de trabajo, le facilita a usted en el abastecimiento de materiales y equipos? No debido a que el espacio es limitado
10	¿Está conforme con las políticas actuales de su área? No estoy de acuerdo
11	¿Se procede a la verificación de los bienes recibidos? Si
12	¿Sabe de la importancia para la empresa tener un buen control interno en el área de almacen? Si

**Anexo N° 05 FLUJOGRAMA RECOMENDADO**





## ANEXO 06: Inventario de Equipos de Cómputo

 PROYECTO HIDRANDINA GA/L N° 045- 2019 - ELECTROCENTRO GA/L N° 031-2019 DELABORUM PLUS S.A.C. INVENTARIO DE EQUIPOS DE COMPUTO						
Responsable	DANIEL CHAVEZ AZABACHE					
Dirección	AV. ESPAÑA 1082 - TRUJILLO - CERCADO					
Teléfono	987007856					
Cargo o Puesto	ALMACEN					
Fecha de inventario						
Activo a Inventariar	EQUIPOS DE COMPUTO					
ARTICULO	CONDICION	CANTIDAD	DESCRIPCION	SERIE	AREA	OBSERVACION
IMPRESORA	INOOPERATIVO	1	XEROX 3320 IMPRESORA	DL190000000081	OPERACIONES	OXIDO HUMEDAD - CAUSA FILTRACIONES DE LLUVIA
IMPRESORA	INOOPERATIVO	1	XEROX 3320 IMPRESORA	PE180261970022	OPERACIONES	OXIDO HUMEDAD - CAUSA FILTRACIONES DE LLUVIA
IMPRESORA	INOOPERATIVO	1	XEROX 3320 IMPRESORA	DL190000000042	OPERACIONES	OXIDO HUMEDAD - CAUSA FILTRACIONES DE LLUVIA
IMPRESORA	INOOPERATIVO	1	XEROX 3320 IMPRESORA	PE180261970043	OPERACIONES	OXIDO HUMEDAD - CAUSA FILTRACIONES DE LLUVIA
IMPRESORA	INOOPERATIVO	1	EPSON 452 IMPRESORA	DL190000000014	OPERACIONES	DETERIORADO ABOLLADURAS
IMPRESORA	INOOPERATIVO	1	EPSON 452 IMPRESORA	P1802622600011	OPERACIONES	HUMEDAD OXIDO
IMPRESORA	INOOPERATIVO	1	EPSON 452 IMPRESORA	PE180261970003	OPERACIONES	EVALUACIÓN REVISOR- NO FUNCIONA
IMPRESORA	INOOPERATIVO	1	EPSON 452 IMPRESORA	DL190000000056	OPERACIONES	OXIDO HUMEDAD - CAUSA FILTRACIONES DE LLUVIA
IMPRESORA	INOOPERATIVO	1	EPSON 452 IMPRESORA	PE190263680061	OPERACIONES	EVALUACIÓN REVISOR- NO FUNCIONA
IMPRESORA	INOOPERATIVO	1	HP JET IMPRESORA	DL190000000092	OPERACIONES	MODULO 04 ELECTROCENTRO
IMPRESORA	INOOPERATIVO	1	HP JET IMPRESORA	DL190000000027	OPERACIONES	EVALUACIÓN REVISOR- NO FUNCIONA
IMPRESORA	INOOPERATIVO	1	HP JET IMPRESORA	DL190000000090	OPERACIONES	HUMEDAD OXIDO
IMPRESORA	INOOPERATIVO	1	HP JET IMPRESORA	DL190000000079	OPERACIONES	DETERIORADO ABOLLADURAS
IMPRESORA	INOOPERATIVO	1	HP JET IMPRESORA	DL190000000023	OPERACIONES	EVALUACIÓN REVISOR- NO FUNCIONA
IMPRESORA	INOOPERATIVO	1	HP JET IMPRESORA	DL190000000054	OPERACIONES	OXIDO HUMEDAD - CAUSA FILTRACIONES DE LLUVIA
CPU	INOOPERATIVO	1	CPU INTEGRADO DELL 1025	DL190000000021	OPERACIONES	HUMEDAD OXIDO
CPU	INOOPERATIVO	1	CPU INTEGRADO DELL 1025	DL190000000052	OPERACIONES	DETERIORADO ABOLLADURAS
CPU	INOOPERATIVO	1	CPU INTEGRADO DELL 1025	DL190000000094	OPERACIONES	HUMEDAD OXIDO
LAPTOP	INOOPERATIVO	1	LAPTOP ASUS 8546	DL190000000050	OPERACIONES	EVALUACIÓN REVISOR- NO FUNCIONA
LAPTOP	INOOPERATIVO	1	LAPTOP ASUS 8546	DL190000000058	OPERACIONES	OXIDO HUMEDAD - CAUSA FILTRACIONES DE LLUVIA
LAPTOP	INOOPERATIVO	1	LAPTOP ASUS 8546	PE182619700541	OPERACIONES	HUMEDAD OXIDO

**ANEXO 07: Facturas de compras de Equipos de Cómputo**

<b>COMPUTO NACIONAL S.A.C.</b> Cal. Los Tulpanes Nro. 159 Urb. San Eugenio Lince - Lima - Perú		<b>FACTURA ELECTRONICA</b> RUC: 20473731828 E001-75		
Fecha de Vencimiento : Fecha de Emisión : <b>04/01/2018</b> Señor(es) : <b>DELABORUM PLUS S.A.C</b> RUC : <b>20543139425</b> Dirección del Cliente : <b>AV. LOS PATRIOTAS 601 URB. MARANCA LIMA-LIMA-SAN MIGUEL</b> Tipo de Moneda : <b>SOLES</b> Observación :				
Cantidad	Unidad Medida	Descripción	Valor Unitario	ICBPER
→ 1.00	UNIDAD	IMPRESORA XEROX 3320-DL190000000081	1280.00	0.00
→ 1.00	UNIDAD	IMPRESORA EPSON 452-PE-190263680001	1500.00	0.00
1.00	UNIDAD	LAPTOP HP PRESARIO 0-XP-200034367	2010.00	0.00
1.00	UNIDAD	IMPRESORA HP MULTIFUNCIONAL -HPM 33870132	3800.00	0.00
→ 1.00	UNIDAD	IMPRESORA HP-852 JET- COD XPJET 03867	1430.00	0.00
1.00	UNIDAD	LAPTOP ASUS 8546-COD.DL 19000000002583	1980.00	0.00
→ 1.00	UNIDAD	LAPTOP ASUS 8546-COD. PE 18261970054	1980.00	0.00
Valor de Venta de Operaciones Gratuitas : <input type="text" value="S/ 0.00"/>			Sub Total Ventas : S/ 13,980.00 Anticipos : S/ 0.00 Descuentos : S/ 0.00 Valor Venta : S/ 13,980.00 ISC : S/ 0.00 IGV : S/ 2,516.40 ICBPER : S/ 0.00 Otros Cargos : S/ 0.00 Otros Tributos : S/ 0.00 Importe Total : S/ 16,496.40	
<b>SON: DIECISEIS MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SEIS Y 40/100 SOLES</b>				
Esta es una representación impresa de la factura electrónica, generada en el Sistema de SUNAT. Puede verificarla utilizando su clave SOL.				

**Anexo 08: Flujoograma de Procesos de Almacén de la empresa Delaborum**

**Plus S.A.C**

