



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**El Control Interno En El Área de Logística y su Incidencia  
en la situación económica y financiera de la empresa Dunkin  
Donuts S.A., Año 2017**

---

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA**

Tello Tello, Kandy Estephany

**ASESOR METODÓLOGO**

Dr. Moreno Rodríguez, Augusto Ricardo

**ASESOR ESPECIALISTA**

Dr. Sevilla Gamarra, Marco

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

AUDITORIA

TRUJILLO-PERÚ

**2018**

**Página del jurado**

.....  
**Dr. Moreno Rodríguez, Augusto Ricardo**  
**Presidente**

.....  
**Dr. Sevilla Gamarra, Marco**  
**Secretario**

.....  
**Dr.**  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

### **A DIOS:**

Por darme las fuerzas y la sabiduría necesaria para lograr terminar mi tesis, por brindarme salud y vida para que por medio de este trabajo de investigación sea el orgullo para mis padres.

### **A MIS PADRES:**

Dedico este presenta trabajo a Humberto Tello Guerrero y Lourdes Tello Ríos, porque gracias a sus consejos su amor y su dedicación de padres me motivaron a continuar y nunca rendirme, a mis hermanos Humberto y Flor por bríndame su apoyo incondicional y nunca dejarme sola y a mi novio Walter León Zorrilla, por sus palabras, su amor y su apoyo incondicional.

### **A MIS PROFESORES:**

Por su conocimiento, orientación y motivación brindada durante el desarrollo de mi tesis profesional.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por guiar mi camino, por cuidar a mi familia, por darme salud, por darme sabiduría para poder culminar mi carrera y cumplir una de mis metas, gracias Dios mío por siempre darme fuerzas para seguir adelante.

Agradezco a mi papi Humberto Tello Guerrero por la buena formación que supo darme desde pequeña, porque con cada palabra, consejo hizo de mí la persona que soy hoy en día, a mi mami Lourdes Tello Ríos, por sus llamadas telefónicas con las que me daba palabras de aliento, por ser no solo mi madre si no también mi amiga, por siempre apostó por mí y nunca dejarme sola, a mis hermanos Humberto y Flor por su amor, cariño, confianza que me han brindado, a mi novio Walter León Zorrilla por su apoyo incondicional y por siempre confió en mí, a la Señora Gladys Zorrilla por todo el apoyo brindado durante todos estos años, por sus consejos y su cariño.

Gracias a ustedes logré una de mis más grandes metas, los amo con todo mi corazón.

También quiero agradecer a mis docentes universitarios por todos sus conocimientos brindados durante toda mi formación universitaria.

## Declaración de autenticidad

Yo Tello Tello, Kandy Estephany identificado con DNI N°. 47600802, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica

Así mismo, declaro bajo juramento que toda la información que se presenta en la tesis es real y veraz.

Igualmente se muestra que los autores tomados para esta investigación han sido citados y referenciados correctamente en la tesis.

En tal sentido como la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Por otra parte autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación si así lo creé conveniente.

Trujillo, 04 de Julio del 2018



FIRMA

---

Tello Tello, Kandy Estephany

DNI N°. 47600802

## Presentación

### Señores miembros del Jurado:

Es muy grato para mí, presentar mi tesis titulada **El control interno en el área de logística y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa Dunkin Donuts S.A, Año 2017**, con la finalidad de ver la incidencia que existe entre estas dos variables de estudio. La cual someto a vuestra consideración, criterio y análisis, ante un trabajo realizado a base de los años estudiados en la universidad, espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

**La Autora**

# Índice

Página del jurado .....	¡Error! Marcador no definido.	iii
Dedicatoria .....		iii
Agradecimiento .....		iv
Declaración de autenticidad .....		v
Presentación .....		vi
Resumen .....		viii
Abstract .....		ix
<b>I. Introducción .....</b>		<b>2</b>
<b>1.1 Realidad Problemática .....</b>		<b>2</b>
<b>1.2 Trabajos Previos .....</b>		<b>3</b>
<b>1.3 Teorías relacionadas al tema .....</b>		<b>6</b>
<b>1.4 Formulación del problema .....</b>		<b>14</b>
<b>1.5 Justificación del estudio .....</b>		<b>14</b>
<b>1.6 Hipótesis .....</b>		<b>15</b>
<b>1.7 Objetivos .....</b>		<b>15</b>
<b>II. Método .....</b>		<b>17</b>
<b>2.1. Tipo de Investigación .....</b>		<b>17</b>
<b>2.2. Diseño De Investigación .....</b>		<b>16</b>
<b>2.3. Variables, operacionalización .....</b>		<b>17</b>
<b>2.4. Población y muestra .....</b>		<b>20</b>
<b>2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....</b>		<b>20</b>
<b>2.6. Método de análisis de datos .....</b>		<b>20</b>
<b>2.7. Aspectos éticos .....</b>		<b>20</b>
<b>III. Resultados .....</b>		<b>20</b>
<b>IV. Discusión de resultados .....</b>		<b>43</b>
<b>V. Conclusiones .....</b>		<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>VI. Recomendaciones .....</b>		<b>49</b>
<b>VII. Propuesta .....</b>		<b>50</b>
<b>VIII. Referencias bibliográficas .....</b>		<b>55</b>
<b>IX. Anexos .....</b>		<b>58</b>

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la influencia del sistema de control interno del área de logística en la situación económica y financiera de la empresa Dunkin Donuts S.A ubicada en la ciudad de Trujillo, con la finalidad de demostrar la importancia que tiene el adecuado manejo de la información a entregar a gerencia y al área de contabilidad, al mismo tiempo las capacitaciones al personal y el registro de información en el sistema para que tengan un buen manejo de la situación económica y financiera de la entidad.

La investigación se realizó con la recopilación de datos al personal del área de logística que permitieron evaluar un sistema de control interno. Además se emplearon los estados financieros de los periodos 2016-2017 que sirvieron para el análisis de la situación económica y financiera de la empresa Dunkin Donuts S.A. Para facilitar la comprensión de los datos obtenidos en la investigación, los resultados se presentan en tablas con una interpretación comprensible.

Llegando a la conclusión que la mejora del sistema de control interno del área de logística influye positivamente en la situación económica y financiera de la empresa Dunkin Donuts S.A.al proponer y cumplir eficientemente las políticas y funciones mediante procedimientos establecidos al personal del área de logística, permita a la empresa tomar decisiones acertadas con relación a la situación económica y financiera de la empresa.

Finalmente este estudio proporcionara una mayor información a la empresa Dunkin Donuts S.A.C., sobre la importancia de tener un eficiente control interno en el área de logística, ya que garantiza tener una gestión económica y financiera eficiente a si mismo un crecimiento en el mercado.

**Palabras claves:** Control Interno, Situación Financiera.



## **Abstract**

The main objective of this research work is to determine the influence of the internal control system of the logistics area on the economic and financial situation of the company. Dunkin Donuts SA. In the city of Trujillo, in order to demonstrate the importance of the proper management of the information to be delivered to the management and accounting area, at the same time, the personal capabilities and the registration of information in the system so that the environment has a good management of the economic and financial situation of the entity.

The investigation of data with the data collection to the personnel of the logistics area that allowed to evaluate an internal control system. In addition, the financial statements of the periods 2016-2017 that were invested in the analysis of the economic and financial situation of Dunkin Donuts SA were used. To facilitate the understanding of the data obtained in the investigation, the results are presented in tables with a understandable interpretation.

Concluding that the improvement of the internal control system of the logistics area has a positive influence on the economic and financial situation of the company Dunkin Donuts SA, that by efficiently proposing and complying with policies and users by procedures, the personnel of the area of logistics, allows the company to make sound decisions regarding the economic situation of the company.

Finally, this study will provide more important information to the entity, on the importance of having an efficient control in the logistics area, which guarantees an efficient economic and financial management in the market growth.

Keywords: Internal Control, Financial Situation.

# **INTRODUCCIÓN**

## I. Introducción

### 1.1 Realidad Problemática

En la actualidad las organizaciones a nivel global seguirán siendo de vital importancia para nuestra economía, siendo nuestro principal aporte de trabajo, productoras de riquezas y generadoras de dinero para el fisco nacional. Las grandes cadenas de empresas comerciales hoy en día hacen uso del control interno en el área de logística como una herramienta de gestión que ayuda entre otros casos a encontrar las principales deficiencias que las empresas tienen y así corregirlas a tiempo con el único fin de maximizar sus resultados.

El control de logística se conceptualiza como los parámetros, lineamientos y políticas que norman las actividades del área de logística con el fin de evaluar el correcto funcionamiento del área. El área de logística es una de las áreas con mayor importancia dentro de la empresa puesto que en esa área es donde se registran las mayores salidas de efectivo, debido a que se tiene que cotizar con proveedores, elegir el mejor postor, entre otras actividades relacionadas al área. Por tal motivo el control interno al área de logística debe realizarse de manera continua y precisa, con el único fin de maximizar los resultados. (Perdomo, 2000, p. 145)

Hoy por hoy debido al desarrollo económico del país muchas empresas abrieron sucursales en los diferentes puntos de nuestro país, tal es el caso de las grandes tiendas por departamento, entre otros. Sin embargo, el crecimiento de las empresas se ha visto influenciado por un mal manejo en el área de logística. Tal es el caso de Dunkin Donuts quien es una empresa con una cadena de franquicias en 32 países teniendo 10,083 tiendas fuera de EE.UU, su primera tienda fundada en Quincy Massachusetts en 1950, por Bill Rosenberg.

EL problema que acarrea Dunkin Donuts es la falta de control interno en el área de logística debido a que los productos son fabricados en la ciudad de Lima, muchas de las veces las sucursal aquí en Trujillo se quedó sin stock, por otro lado el área de logística de la empresa Dunkin Donuts viene presentando hasta el momento deficiencias en cuanto al cumplimiento de sus políticas, metas y objetivos planteados, los trabajadores no son capacitados de manera constante en las actividades que realizan, existe productos en mal estado, productos vencidos los mismos que afectan directamente la situación económica de la empresa.

Por lo cual es necesaria esta investigación de ver como el control interno en el área de logística incide en la situación económica de la empresa Dunkin Donuts SA, la cual servirá como base para la toma de decisiones y por ende el aumento de los resultados económicos en la situación económica y financiera.

## **1.2 Trabajos Previos**

Valdivia & Acuña (2014) en su investigación titulada: “La mejora en el sistema de control interno de logística y su Influencia en la Gestión Financiera De La Empresa Comercial Cipsur E.I.R.L - Año 2014” con un diseño de investigación experimental concluye que:

El área de logística de la empresa Comercial Cipsur EIRL, ha presentado muchas deficiencias en lo que respecta al control interno. Dentro de las principales deficiencias se encontraron un manual de organización y funciones desfasado e incluso mal realizado, por otro lado también se identificó la falta de políticas, falta de lineamientos, falta de un texto de procedimientos que normen el trabajo diario realizado por parte de los colaboradores. Estas deficiencias que se encontraron gracias al control interno afectaron directamente a los resultados obteniendo para el 2014 un índice financiero de rentabilidad del 5.33% menor al ejercicio anterior, a su vez la cuenta mercaderías también presentaba un

excedente de mercaderías representado en gran parte por mermas, mercaderías en mal estado e incluso mercadería perdida.

Malca (2015) en su investigación titulada *“El control interno de inventarios y su incidencia En la gestión financiera de las empresas Agroindustriales en lima metropolitana – 2015”* con un diseño de investigación descriptivo de corte transversal concluye que:

Luego de la investigación se determinó que no existe un control interno eficiente que mida el desenvolvimiento del área de inventarios, que investigue, prevea y corrija las deficiencias que se presentaron.

No se desarrolla correctamente una evaluación de riesgo de seguridad, origen natural y tecnológico en los inventarios originando deficiencias en la creación de valor, al no prevenir problemas de nivel macro y microeconómico. No se realiza de manera adecuada la información y comunicación entre el área de almacén y el departamento contable ya que los reportes tanto de contabilidad como del área de almacén no presentan conciliaciones, este hecho afecta directamente a las decisiones financieras que se quieran tomar debido a que no existe una base de información adecuada a la realidad.

Cadenillas (2015) en su investigación titulada *“Control Interno y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa Quick Construction S.A.C., 2014.”* Con diseño de investigación descriptiva concluye que:

Queda descrito el control interno de la empresa Quick Construction S.A.C. en el 2014; con el 84% indicaron siempre participar del control interno simultaneo; el 51% dijeron a veces utilizar el ambiente de control interno posterior en la empresa; el 58% indicaron a veces utilizar el ambiente de control interno en la empresa; el 67% opinaron nunca participar en la evaluación de riesgo; el 47% indicaron nunca realizar actividades de control gerencial; el 47% indicaron nunca realizar la información y comunicación dentro de la empresa; el 74% indicaron nunca realizar la supervisión y monitoreo en la empresa. Se ha

determinado que el control interno incide en la rentabilidad de la empresa de Quick Construction S.A.C. en el 2014; porque el control interno es considerado en los tiempos actuales como una herramienta fundamental para prevenir fraudes y errores contables y cuidar el margen de bienes de la empresa, en un proceso de actuación eficiente, eficaz y transparente; cuya finalidad es obtener mayor rentabilidad en la empresa Quick Construction S.A.C., utilizando estrategias dinámicas de emprendimiento, para una sostenibilidad en tiempo y en el espacio.

Balarezo (2015) en su investigación titulada *“Implementación de un sistema de control interno en la gestión económica financiera de las empresas de saneamiento ambiental del distrito de casa Grande”*, con un diseño de investigación no experimental concluye que:

La implementación de un sistema de control interno incide positivamente en la continua mejora de los procesos tanto económicos y financieros de las empresas de saneamiento ambiental del distrito de Casa Grande. Al efectuar la comparación de los cambios antes y después de implementar el sistema de control interno y el análisis a los estados financieros, se espera demostrar que existe un efecto positivo en la Situación económica financiera.

Palomares (2016) en su trabajo de investigación titulado *“Implementación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú: caso empresa fondo de cultura económica del Perú SA. Lima, 2015.”* Con un diseño de investigación descriptiva concluye que:

Luego de la investigación realizada se determina que un la implementación de un control interno adecuado en las empresas peruanas es de vital importancia para el crecimiento económico continuo. El control interno es la herramienta indispensable en las empresas ya que tiene como función recabar las principales deficiencias de las

entidades, presentando alternativas de solución y corrigiéndolas a tiempo para de esa manera dar información congruente de los resultados económicos obtenidos, ayudando así a la toma de decisiones por la alta administración.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.1.1 Control Interno.**

Claros & León (2012); explica que el control interno es el ente que mide que tan eficiente ha sido la toma de decisiones por la administración, presentando de esa manera una información congruente para todas las entidades que requieran este tipo de información. A su vez mide también el cumplimiento de metas y objetivos planteados por la empresa. (p.75).

Mantilla (2005), “El control interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de objetivos en las siguientes categorías: eficiencia, eficacia y efectividad de las operaciones” (p.15).

#### **1.1.2 Control interno en el área de logística**

Se conceptualiza como los parámetros, lineamientos y políticas que norman las actividades del área de logística con el fin de evaluar el correcto funcionamiento del área. El área de logística es una de las áreas con mayor importancia dentro de la empresa puesto que es en esa área en donde se registran las mayores salidas de efectivo, debido a que se tiene que cotizar con proveedores, elegir el mejor postor, entre otras actividades relacionadas al área. Por tal motivo el control interno al área de logística debe realizarse de manera continua y precisa, con el único fin de maximizar los resultados. (Perdomo, 2000, p. 145)

Por otro lado Mantilla (2005) al respecto menciona que: “el control interno en el área de logística cumple un rol importante, ya que se sabe a nivel de empresas que el 60 y 70 % de las ventas realizadas

son destinadas para la adquisición de mercadería en el caso de una empresa comercial o para el costo del servicio en una empresa dedicada al rubro de servicios. Es por ello que el cumplimiento correcto de las políticas y parámetros que la empresa aplique en el área de logística, con el único fin de verificar como es que el control interno se está llevando en la misma, es de importancia relevante. (p.27).

### **1.1.3 El informe COSO I de 1992 (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission):**

comparte nuestros objetivos descritos al mencionar que el control interno; en si es la base de evaluación de una entidad ya se encarga de velar por el cumplimiento exacto de las políticas, normas, lineamientos, reglamentos, objetivos, metas, que la empresa haya decidido alcanzar. A su vez el control interno es el área que se encarga de velar por el plan anual, en donde se detallan las principales actividades que la empresa realizará. Por otra parte el control interno es el regulador de cumplimiento de todo lo mencionado anteriormente (p.140).

### **1.1.4 Componentes de la estructura del control interno**

“El instrumento de gestión para evaluar el sistema de control interno, según Informe COSO provee una estructura, la cual el control interno consta de cinco (5) componentes relacionados entre sí: Ambiente de control, Sistema de comunicación e información, Actividades de control, Evaluación de los riesgos, Supervisión” (p.140).

### **1.1.5 Elementos del control interno**

Hurtado (2013) conceptualiza los elementos del control interno indicando que se pueden agrupar en cuatro (4) clasificaciones:

**Dirección**, que se asume la responsabilidad de la política general de la empresa y de las decisiones tomadas en su desarrollo.

**Coordinación**, que se adopte las obligaciones y las necesidades, que las partes integrantes de la empresa sea un todo homogéneo y armónico; que se prevea los conflictos



propios de invasión de funciones o interpretaciones contrarias a las asignaciones de autoridad.

**División de labores**, que defina claramente la independencia de las funciones de: Operación (producción, ventas), Custodia (caja, tesorería), Registro (contabilidad, auditoría interna).

**Asignación de responsabilidades**, que establezca con claridad los nombramientos dentro de la empresa, su jerarquía y delegue facultades de autorización inherentes con las responsabilidades asignadas (p.142).

Así mismo García (2012) explica que el control interno en el área de logística no solo hace referencia a temas de inventarios, control de mermas, control de mercaderías en mal estado; si no también al control administrativo y operativo. El control interno es muy importante para la toma de decisiones gerenciales debido a que es el termómetro de la organización ya que bien aplicado ayudará a la empresa a encontrar las principales deficiencias que afectan sus resultados tanto económicos como financieros (p.85).

Perdomo (2008) el control interno para que sea eficaz debe de contar con actividades de control las mismas que deben ser parte del proceso evaluativo de los principales riesgos de una entidad. Una vez localizados los puntos infecciones en la empresa se plasman las actividades de control que combatirán las deficiencias solo y únicamente con el fin de maximizar resultados (p.35).

#### **1.1.6 Actividades de Control**

“Son aquellos procedimientos, lineamientos, políticas establecidos por el control interno para evaluar el trabajo constante dentro y fuera de la empresa. El control interno lleva consigo la responsabilidad de lidiar contra las amenazas del mundo empresarial, es por eso que el control interno es de gran importancia” (Perdomo, 2008, p.36).

### 1.1.7 Evaluación del control interno

García (2012) conceptualiza los términos a utilizar para determinar la calificación (Resolución 102/2004 del MAC) y son los que se detallan a continuación:

**Satisfactorio:** se denota así cuando se logran cumplir con las metas y propósitos establecidos por la empresa.

**Aceptable:** se dice así cuando el control interno encuentra deficiencias de gravedad menor y que no inciden con los resultados económicos. Puede que en este ítem existan problemas contables incluso pero que no mueven los resultados obtenidos.

**Deficiente:** se llama deficiente cuando no se cumplen las políticas, lineamientos, no se parámetro las actividades de los colaboradores en base a al manual de organización y funciones. A su vez recibe este nombre cuando en la parte contable los principios del mismo se ven afectados.

**Malo:** se dice que es malo cuando no se llegaron a cumplir los objetivos y metas establecidos por la empresa y a su vez se violaron principios contables, tributarios y los valores (p.124).

### Logística

La revista Esan (2016) menciona que existen 4 tipos de clases en que la logística se divide estas son:

**Logística de abastecimiento:** se encarga de abastecer, recopilar y administrar los inventarios en función a las compras. Relacionada con actividades de registros, búsquedas y selección del consignatario.

**Logística de planta:** se encarga de abastecer todos aquellos servicios para poner en marcha la planta, enfocados en la industria y en el cuidado medioambiental.

**Logística de distribución:** Es la que se encarga de generar productos con la finalidad de distribuir. Convirtiendo sus consumos en productos terminados para distribuirlos a sus clientes.

**Logística de producción:** es la que abastece en forma conjunta a la planta (materia prima) para su transformación, teniendo como resultado el producto terminado. Cumpliendo con la producción adecuada para una prestación de servicios eficiente (p. 89).

### **1.1.8 Situación Económica y Financiera**

#### **Situación Económica**

La situación económica es todo el patrimonio que tiene una empresa o la cantidad de bienes y activos que le pertenecen y que son medidos para determinar y que brindan beneficios a plazos cortos. Situación financiera se refiere a la capacidad que tienen las empresas para hacer frente sus deudas que poseen, lo mismo que es la liquidez que se tienen para cancelar sus deudas (Méndez, 2000, p.43)

Cibran y Prado (2013). La situación económica es la fase del diagnóstico en la que se persigue conocer la función que tiene una empresa acerca de su gestión económica, si una empresa desarrolla o no una actividad viable, independiente del sistema de financiación que aplica. (p.59).

Blas (2013) Sirve cuantitativamente como método de evaluación, en lo económico y financiero, en los distintos casos que más está relacionado al interior y exterior de la economía. (p.58).

## **Situación Financiera**

Cibran y Prado (2013) La situación financiera evalúa la viabilidad financiera o global de la empresa y aborda las cuestiones relacionadas con la situación específica de la financiación de los empleos. (p.61)

Stephen (1997), La situación financiera es la capacidad que tiene una persona, entidad o sociedad de poder a ser frente a las cuentas deudas que tienen, la liquidez de dinero y tiene para hacer pago de sus moras. (p.94)

Calderón (2012) La situación económica hace referencia al patrimonio de la empresa o sociedad en forma conjunta, la situación financiera se refiere a la capacidad que tienen empresas o sociedades de poder hacer frente a las obligaciones poder pagar sus deudas. (p.54)

## **Rentabilidad**

Canahua (2012), menciona que:

La rentabilidad son las ganancias o pérdidas que se generan en un ciclo de producción, generalmente en un tiempo de un año con relación a todos los costos incurridos para la realización de las actividades en la organización. Las informaciones obtenidas y reflejadas en los estados financieros ayudaran a tener una vista global del manejo de normal y políticas empresariales, estos libros de contabilidad se elaboran a fin del mes fiscal es decir a fin del año, así podemos determinar la situación de la rentabilidad y la economía de la empresa (p.15).

Apaza (2010), menciona que:

La rentabilidad de una organización es un coeficiente que indica el total empleado de bienes usados en la producción

en comparación a la ganancia obtenida al término de un tiempo establecido. La rentabilidad que obtengamos al final del año ayuda a medir el desempeño de la organización, lo que significa que si es mayor se está obteniendo ganancias en comparación con años históricos (p.15).

### ***Análisis de estados Financieros***

Luna (2012), refiere:

Obtener un mejor rendimiento es la meta a cumplir de toda organización que busca obtener la mejor utilidad; por otro lado, el generar una mayor utilidad no es la meta general pero el alto mando sigue poniendo énfasis en este punto. La gerencia con el estudio de la información contable (estados financieros), puede dar porcentaje o un índice para determinar las áreas donde se tiene mayor costo o costo excesivo y buscar de esta manera corregirlas para obtener mayor rentabilidad (p.424).

### **Estado de resultados**

Rodríguez y Acanda (2009) refiere:

Unos estados de resultados nos indican el resultado de las actividades de la organización y el índice final del año y observar si ha generado ganancias en el año fiscal, a la vez sirve para tener un punto de partida para el año siguiente, los estados financieros nos muestran el total de actividades importantes que incrementaron los costos o hicieron que varíen el capital y patrimonio de la organización en un tiempo anual. Así este estado muestra todo el resultado en el año fiscal de la organización para ayudar en la toma de decisiones futuras para un mejor desenvolvimiento de la organización, también muestra total de ventas y gastos que ayuda a predecir si estamos incurriendo en gastos excesivos

y poder tener una idea como mejorar las unidades monetarias a favor de la organización (p.7).

### **Ratios financieras**

Flores (2013) Son información muy importante, que son sacados de los estados financieros que tiene la empresa, con el único propósito de poder tomar una decisión importante para la empresa. (p.93).

Apaza (2011) menciona que un ratio financiero mayor conocido como índice financiero, un ratio es el indicador porcentual de cómo han sido los aumentos o disminuciones del activo, del pasivo y del patrimonio. Existen tres tipos de ratios que miden la rentabilidad dentro de los cuales se encuentran:

**Ratio de rentabilidad del activo (ROA):** permite medir que tanto de utilidad ha producido el dinero invertido en el activo. Su cálculo es  $(\text{Utilidad neta} / \text{Activos}) \times 100$

**Ratio de rentabilidad del patrimonio (ROE):** este indicador financiero nos muestra la cantidad de rentabilidad que genera la inversión en el patrimonio, se calcula de la siguiente manera;  $(\text{Utilidad neta} / \text{Patrimonio}) \times 100$

**Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas:** este índice financiero permite analizar qué tanta rentabilidad generan las ventas realizadas en un ejercicio económico y su base de cálculo es el siguiente:  $(\text{Utilidad bruta} / \text{Ventas netas}) \times 100$  (p.75).

### **Flores (2013) Clasificación de ratios:**

**Ratios de liquidez.** Son los soportes que tiene una compañía de poder cumplir con su obligación. Dentro de ellos se encuentran; Liquidez corriente, Prueba súper acida, capital de trabajo, Margen de seguridad.

**Ratios de gestión.** Son los que ven todo lo relacionado al efectivo (dinero) que tiene una empresa: Entre ellos están rotación de activos totales, rotación de activo fijo.

**Ratios de endeudamiento.** Es el nivel que tiene la empresa con sus acreedores, y eso nos da a conocer cómo fue financiada la empresa. Se encuentran entre ellos razón de endeudamiento, razón de pasivo sobre activo corriente, calidad de la deuda.

**Ratios de rentabilidad.** Es la capacidad con la que cuenta una empresa para que obtengan utilidades y puedan solventar sus costos y gastos en los recursos que tienen los dueños de la empresa. Los tres principales son rentabilidad de las ventas netas, rentabilidad de los activos y rentabilidad patrimonial. (p.145).

#### 1.4 Formulación del problema

¿De qué manera incide el control interno en el área de logística en la situación económica y financiera de la empresa Dunkin Donuts S.A., de la ciudad de Trujillo-Año 2017?

#### 1.5 Justificación del estudio

Haciendo hincapié en lo mencionado por Hernández, Fernández y Baptista (2010), que indican:

**Conveniencia:** El propósito principal de este trabajo es ayudar a encontrar las principales deficiencias con las que se cuenta la empresa Dunkin Donuts S.A., con el fin de mejorar la situación económica y financiera por la que está pasando.

**Relevancia social:** Esta investigación será de gran ayuda para la empresa Dunkin Donuts S.A., ya que será como un plus regulador y al igual que para la sociedad que decida hacer uso de la misma. En la medida que esta investigación sea usada por las personas tanto naturales como jurídicas esta investigación se verá justificada desde el punto de vista social.

**Implicaciones Prácticas:** Este trabajo de investigación será justificado en la práctica en la medida que la empresa aplique las recomendaciones hechas por este trabajo y en el desenvolvimiento económico de la empresa. Este trabajo será de gran ayuda para la empresa ya que nos permitirá encontrar las deficiencias que acarrear el control interno de la

empresa en el área de logística para de esa manera plantear recomendaciones y poder mejorarlas solo y únicamente con el fin de maximizar los resultados.

**Valor Teórico:** La investigación tiene una relevancia muy importante ya que se basa en una recopilación de autores detallistas y especializados en el tema de Control interno. Esta investigación proporcionara una base de conocimientos teóricos para futuras investigaciones sobre Control interno en el área de logística.

**Utilidad metodológica:** Esta investigación se realiza tomando en cuenta la parte metodológica de Hernández, Fernández y Baptista y la metodología de la Universidad César Vallejo. Esta investigación servirá como marco de referencia para las empresas del mismo rubro que deseen tomar en cuenta el control interno como una herramienta de control.

## **1.6 Hipótesis**

El control interno en el área de logística incide positivamente en la situación económica financiera de la empresa Dunkin Donuts S.A., de la ciudad de Trujillo-Año 2017

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General.**

Determinar la incidencia del control interno en el área de logística en la situación económica y financiera de la empresa Dunkin Donuts S.A., de la ciudad de Trujillo-Año 2017.

### **1.7.2 Objetivo Específico.**

Identificar las deficiencias actuales de cómo se va llevando a cabo las operaciones en el área de logística de la Empresa Dunkin Donuts S.A., de la ciudad de Trujillo-Año 2017.

Analizar la situación económica y financiera de la Empresa Dunkin Donuts S.A., de la ciudad de Trujillo-Año 2017.

Proponer la aplicación de un Control interno al área de logística de la Empresa Dunkin Donuts S.A., de la ciudad de Trujillo-Año 2017.



# MÉTODO

## **II. Método**

### **2.1. Tipo de Investigación**

Se considera no experimental debido a que las variables de esta investigación no presentaran ningún cambio, será tomada la información y usada en la misma tal y como estuvo antes de iniciar.

Por otro lado, es de Corte Transversal, puesto que este estudio se realizará en fechas previamente establecidas.

### **2.2. Variables, operacionalización**

**Variable independiente:** Control interno del área de logística.

**Variable dependiente:** Situación económica y financiera.

**Tabla 2.1**  
**Operacionalización de Variables**

Variable(s)	Definición conceptual	Definiciones operacionales	Dimensiones	Indicadores	Escalas de Medición
<b>Control interno en el área de logística</b>	Se conceptualiza como los parámetros, lineamientos y políticas que norman las actividades del área de logística con el fin de evaluar el correcto funcionamiento del área. El área de logística es una de las áreas con mayor importancia dentro de la empresa puesto que es en esa área en donde se registran las mayores salidas de efectivo, debido a que se tiene que cotizar con proveedores, elegir el mejor postor, entre otras actividades relacionadas al área. Por tal motivo el control interno al área de logística debe realizarse de manera continua y precisa, con el único fin de maximizar los resultados. (Perdomo, 2000, p. 145)	Esta variable se evaluará con:  -Entrevista -Análisis documental	Parámetros, lineamientos y políticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Número de metas alcanzadas</li> <li>•Número de cumplimiento de objetivos</li> <li>•Numero de políticas del área de logística cumplidas y no cumplidas</li> <li>•Numero de deficiencias determinadas por área</li> </ul>	<b>NOMINAL</b>
			Supervisión y Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Número de Controles de evacuación.</li> <li>•Número de deficiencias determinadas den el área.</li> <li>•Número de recomendaciones cumplidas y no cumplidas</li> </ul>	
<b>Situación económica financiera</b>	Calderón (2012) “La situación económica hace referencia al patrimonio de la empresa o sociedad en forma conjunta, la situación financiera se refiere a la capacidad que tienen empresas o sociedades de poder hacer frente a las obligaciones poder pagar sus deudas” (p.54).	Esta variable se evaluará con:  -Análisis de documentos	Ratios	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Rentabilidad patrimonial (ROE).</li> <li>-Rentabilidad del activo (ROA).</li> <li>-Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas</li> <li>-Ratio de rentabilidad neta sobre ventas</li> <li>-Ratios de Gestión</li> </ul>	<b>RAZÓN</b>

**Nota:** En la tabla 2.1 se muestra el cuadro de operacionalización de las variables de la empresa.

### 2.3. Población y muestra

#### Población:

Dunkin Donuts S.A

#### Muestra:

Empresa Dunkin Donuts S.A de la ciudad de Trujillo- Año 2017.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas	Instrumentos	Procesos
Entrevista	Guía de entrevista	Se tomará las respuestas del gerente general, jefe del área logística y Contador.
Análisis documental	Guía de análisis documental	Se tomará toda aquella información recopilada para luego procesarlo y analizarlo en tabla y cuadros.

### 2.5. Validación y conformidad del instrumento.

Para garantizar la validación del instrumento a usar en esta investigación se recurrirá a expertos en la materia tanto de control interno de logística como en situación económica y financiera.

### 2.6. Método de análisis de datos

Esta investigación cuenta con un estudio detallado de cada variable que se usara en el presente trabajo. Los datos recogidos mediante el análisis documental serán incluidos a un computador para su análisis respectivo en una hoja de cálculo de Excel.

### 2.7. Aspectos éticos

Esta investigación tiene como fundamento el marco axiológico de la Universidad César Vallejo. Por otro lado, se considerará todos los medios necesarios para que la investigación sea confiable, se usará las normas APA y todos parámetros que considere conveniente la Universidad.

# **RESULTADOS**

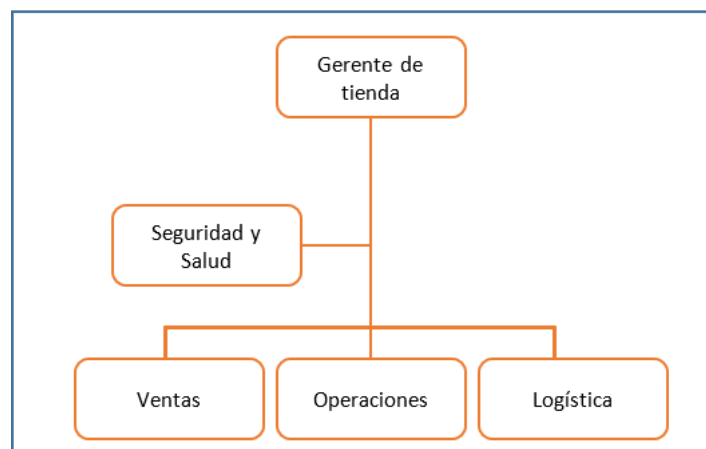
### III. Resultados

#### 3.1. Generalidades de la empresa

La empresa Dunkin' Donuts es una empresa a nivel internacional fundada por Bill Rosenberg en el año 1950. Cuenta con presencia en 32 países en el mundo y cuenta con más de 10,083 tiendas fuera de EEUU. En el Perú, la primera tienda Dunkin' Donuts abrió el 10 de diciembre de 1996 en Miraflores. El grupo Intercorp compra a Dunkin' Donuts en diciembre 2012. La empresa tiene 4 factores claves que lo caracterizan: los productos de Dunkin' Donuts son limpios e higiénicos, exactitud y calidad en la elaboración de los productos, servicio rápido, y una atención amistosa y cortés. Para tomar el pedido la empresa tiene una política de venta sugestiva, en donde cuentan con preguntas de venta sugestiva las mismas que son: ¿En tamaño grande está bien?, ¿Le gustaría probar una donuts?, ¿Si desea puedo ayudarle a decidir?, ¿Media docena está bien?, entre otras. La empresa en el transcurso de los años ha venido tomando medidas importantes y tiene como frase principal "Una queja del cliente, es la mejor oportunidad de mejora". Los pasos a seguir para recuperar un cliente en la empresa Dunkin' Donuts.

1. Escucha: Mantener el contacto visual con nuestro cliente.
2. Pide disculpas: Di que lo sientes
3. Soluciona: Ofrece soluciones
4. Agradece: Por la oportunidad de remediar las cosas.

**Figura 01: Estructura Organizativa de la Empresa.**



**Nota:** En la figura N°01 presenta la estructura organizativa de la empresa Dunkin Donuts S.A.

### 3.2. Identificación de las deficiencias actuales de cómo se va llevando a cabo las operaciones en el área de logística de la empresa Dunkin´Donuts SA de la ciudad de Trujillo – Año 2017.

**Tabla 01**

*Entrevista al Gerente General de la empresa Dunkin´Donuts SA con la finalidad de identificar las deficiencias del área de logística.*

<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Observación</b>	<b>Evidencia</b>
1	¿Cuál es la situación actual de la empresa Dunkin´Donuts?	<i>“...Dunkin´Donuts es una empresa con una larga trayectoria en el mercado Nacional e internacional, sin embargo, la empresa presenta problemas en la logística de su mercadería...”</i>	Se pudo verificar según el análisis documental que la empresa en el año 2017 ha presentado deficiencias en lo que respecta al control de sus inventarios, tal es así que haciendo la comparación entre el reporte de contabilidad y lo que presenta el encargado de logística, en los meses de Enero presenta una diferencia de S/751.00, en Febrero una diferencia de S/ 4,643, en Abril una diferencia de S/1,751.00, en el mes Junio una diferencia de S/3,124.00, en el mes de Agosto una diferencia de S/1,943.00, en el mes de Setiembre una diferencia de S/3,054.00, en el mes de octubre, noviembre y diciembre una diferencia de S/ 4,162.00, S/10,643, S/7,308.00. Encontrando una diferencia de 37,380.35 soles lo que implica que la empresa Dunkin Donuts no ‘presenta información correcta a la Gerencia. (Ver Tabla 02)	Análisis Documental
2	¿Qué problemas cree usted que existen en el área de logística?	<i>“...En el área de logística existen deficiencias en la salida de mercadería, a veces existen pérdidas y deterioro de la materia prima. ...”</i>		

3	¿Dunkin' Donuts cuenta con un encargado para el área de logística?	<i>"...La empresa cuenta con un jefe de logística..."</i>	Se pudo observar que la empresa efectivamente cuenta con un encargado de logística, sin embargo, mediante el estudio realizado he observado que no mantiene la información actualizada de sus reportes, por otro lado, no presenta oportunamente y actualizada sus informes a la gerencia de la empresa. Lo que implica que al no tener una información oportuna y adecuada la empresa puede tomar decisiones equivocadas que afecten su interés. (Ver Tabla 03)	Análisis Documental
4	¿Cuenta la empresa con un manual de organización y funciones?	<i>"...La empresa si cuenta con un manual de organización y funciones..."</i>	Se pudo observar que la empresa cuenta con las herramientas de gestión mencionadas tales como el Manual de organización y funciones, el reglamento interno de trabajo, y las políticas establecidas por escrito. (Ver Anexo 04)	Análisis Documental
5	¿Cuenta la empresa con un reglamento interno de trabajo?	<i>"...La empresa si cuenta con un reglamento interno de trabajo..."</i>		
6	¿Cuenta la empresa con políticas establecidas por escrito?	<i>"...La empresa si cuenta con políticas establecidas por escrito..."</i>		

**Nota:** En la tabla 01 podemos observar todas las deficiencias encontradas que presenta la empresa en su control interno en el área de logística.



**Tabla 02**

*Reporte de Stock emitido por el área de contabilidad y el área de logística de la empresa Dunkin Donuts S.A, Año 2017.*

Mes	Según contabilidad		Según el encargado de logística		Diferencia	
Enero	S/.	14,296.95	S/.	13,546.00	S/.	751
Febrero	S/.	14,296.95	S/.	9,654.00	S/.	4,643
Marzo	S/.	12,708.40	S/.	12,708.40	S/.	-
Abril	S/.	14,296.95	S/.	12,546.00	S/.	1,751
Mayo	S/.	9,531.30	S/.	9,531.30	S/.	-
Junio	S/.	12,708.40	S/.	9,584.00	S/.	3,124
Julio	S/.	14,296.95	S/.	14,296.95	S/.	-
Agosto	S/.	14,296.95	S/.	12,354.00	S/.	1,943
Setiembre	S/.	12,708.40	S/.	9,654.00	S/.	3,054
Octubre	S/.	12,708.40	S/.	8,546.00	S/.	4,162
Noviembre	S/.	14,296.95	S/.	3,654.00	S/.	10,643
Diciembre	S/.	12,708.40	S/.	5,400.00	S/.	7,308
<b>Totales</b>	<b>S/.</b>	<b>158,855.00</b>	<b>S/.</b>	<b>121,474.65</b>	<b>S/.</b>	<b>37,380.35</b>

**Nota:** Al observar en la Tabla 02 que la empresa presenta una diferencia de S/37,380.35 esto nos demuestra que la empresa no tiene un control adecuado en el área de logística, ya que en los reportes encontrados según lo que dice contabilidad y el encargado de logística se encuentran diferencias notables.

Siento la información correcta para la presentación a Gerencia la mostrada por el área de logística, ya que ahí se encuentra seleccionada la mercadería para la venta y mercadería en mal estado mostrada en la tabla N°8 u N°9, como mermas y desmedros.

**Tabla 03**

*Reporte del personal actual con el que cuenta la empresa Dunkin' Donuts S.A, Año 2017.*

N°	Nombres y Apellidos	Área
1	Marcos Rebaza Almonacid	Gerente de tienda
2	Jericko Valderrama Carbonel	Seguridad y Salud
3	Diana Sagasteguí Rengifo	Ventas
4	Walter Mundaca Parco	Ventas
5	José Rivasplata de la Torre	Ventas
6	Junior Plascencia Vereau	Operaciones
7	Roger Vereau Rivera	Logística
8	Luis Valderrama Barboza	Asistente de Logística
9	Mariano Flores Guerrero	Asistente de Logística

**Nota:** En la tabla 03 podemos observar el personal con el que cuenta la empresa Dunkin Donuts actualmente.

**Tabla 04**

*Verificación del cumplimiento de los Reglamentos Internos, Manual de Organización y Políticas de la empresa Dunkin' Donuts, Año 2017*

N°	Nombres y Apellidos	Área	Se cumplen los reglamentos internos de trabajo		Existe un manual de organización de funciones		Cuenta con Políticas establecidas por escrito	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	Marcos Rebaza Almonacid	Gerente de tienda	x		x		x	
2	Jericko Valderrama Carbon	Seguridad y Salud	x		x		x	
3	Diana Sagasteguí Rengifo	Ventas	x		x		x	
4	Walter Mundaca Parco	Ventas	x		x		x	
5	Jose Rivasplata de la Torre	Ventas	x		x		x	
6	Junior Plascencia Vereau	Operaciones	x		x		x	
7	Roger Vereau Rivera	Logística	x		x		x	
8	Luis Valderrama Barboza	Asistente de Logística	x		x		x	
9	Mariano Flores Guerrero	Asistente de Logística	x		x		x	

**Nota:** En la tabla 04 podemos observar que si existe Reglamentos internos de trabajo, Manuales de Organización de Funciones y Policías establecidas para el área de Logística.

**Tabla 05**

*Entrevista al jefe de logística de la empresa Dunkin' Donuts SA con la finalidad de identificar las deficiencias del área de logística.*

<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Observación</b>	<b>Evidencia</b>
7	¿Cuenta con un área adecuada para la realización de sus labores diarias?	<i>"...No, se cuenta con área establecida para el trabajo, falta algunas divisiones que separen las áreas..."</i>	Se pudo verificar que el encargado de logística, solo cuenta con un cuaderno donde registra los ingresos y salidas de mercaderías y error es que se olvidan los movimientos al momento de realizar el registro. (Ver anexo 02 y 03) (Ver tabla 6)	Análisis Documental
8	¿Cuenta con algún sistema de inventarios, registro o herramienta de logística, que le permita llevar un control exacto de los ingresos y salidas de mercadería?	<i>"...el ingreso se realiza por medio de cuadernos y registros, los cuales proceden a ponerlo en el sistema que tiene la empresa a fin de mes..."</i>		
9	¿La empresa Dunkin' Donuts cuenta con mermas y desmedros?	<i>"...la empresa cuenta con mermas y desmedros, el cual se da por la pérdida de la calidad de la mercadería sufre después de un tiempo..."</i>	Se pudo observar que la empresa cuenta con mermas y desmedros. (Ver tabla 07 – 08 – 09)	Análisis Documental
10	¿La empresa cuenta con cámaras de seguridad en el área de logística?	<i>"...La empresa cuenta con un sistema de cámaras digitales..."</i>	Efectivamente se pudo verificar que la empresa cuenta con la seguridad debida para el desarrollo de sus actividades, por otro lado, la empresa se encuentra ubicada en el centro comercial Real Plaza. (Ver Anexo 01)	Observación
11	¿Los trabajadores de la empresa Dunkin' Donuts Pasan por un proceso de selección de personal antes de ser contratados?	<i>"...Los trabajadores pasan por un proceso de selección..."</i>	Se pudo observar luego del análisis documental que la empresa Dunkin Donuts, no realiza un proceso de selección de su personal. (Ver Tabla 10)	Análisis documental
12	¿El área de logística envía sus informes a Gerencia?	<i>"...El área de logística de la empresa Dunkin' Donuts presenta sus informes de manera mensual..."</i>	Se pudo verificar que el jefe de compras no presenta sus informes de manera oportuna a la gerencia de la empresa (Ver Tabla 06 y Tabla 07)	Análisis documental

**Nota:** En la tabla 05 podemos observar la entrevista realizada al jefe de logística de la empresa Dunkin Donuts S.A.

**Tabla 06**

*Reporte mensual de stock presentado de manera oportuna a la gerencia en el año 2017.*

N°	Reporte mensual de Stock	Informe	
		SI SE ENTREGO INFORMACION	NO SE ENTREGO INFORMACION
1	Enero		x
2	Febrero		x
3	Marzo	x	
4	Abril		x
5	Mayo	x	
6	Junio		x
7	Julio	x	
8	Agosto		x
9	Septiembre		x
10	Octubre		x
11	Noviembre		x
12	Diciembre		x

**Nota:** En la tabla 06 podemos observar que el jefe de almacén no presenta de manera oportuna sus reportes a gerencia.

**Tabla 07**

*Reporte mensual de mermas y desmedros presentado de manera oportuna a la gerencia en el año 2017.*

N°	Reporte mensual de mermas y desmedro	Informe	
		SI SE ENTREGO INFORMACION	NO SE ENTREGO INFORMACION
1	Enero		x
2	Febrero		x
3	Marzo	x	
4	Abril		x
5	Mayo	x	
6	Junio		x
7	Julio	x	
8	Agosto		x
9	Septiembre		x
10	Octubre		x
11	Noviembre		x
12	Diciembre		x

**Nota:** En la tabla 07 podemos observar que el jefe de almacén no presenta de manera oportuna sus reporte de mermas y desmedros.

**Tabla 08***Reporte anual año 2017 - Mermas*

Mes	Mermas	
Enero	S/.	488.12
Febrero	S/.	3,017.92
Marzo	S/.	-
Abril	S/.	1,138.12
Mayo	S/.	-
Junio	S/.	2,030.86
Julio	S/.	-
Agosto	S/.	1,262.92
Setiembre	S/.	1,985.36
Octubre	S/.	2,705.56
Noviembre	S/.	6,917.92
Diciembre	S/.	4,750.46
<b>Totales</b>	<b>S/.</b>	<b>24,297.23</b>

**Nota:** En la tabla 08 podemos observar el reporte de mermas de la empresa.

**Tabla 09***Reporte anual año 2017 – Desmedros.*

Mes	Desmedro	
Enero	S/.	262.83
Febrero	S/.	1,625.03
Marzo	S/.	-
Abril	S/.	612.83
Mayo	S/.	-
Junio	S/.	1,093.54
Julio	S/.	-
Agosto	S/.	680.03
Setiembre	S/.	1,069.04
Octubre	S/.	1,456.84
Noviembre	S/.	3,725.03
Diciembre	S/.	2,557.94
<b>Totales</b>	<b>S/.</b>	<b>13,083.12</b>

**Nota:** En la tabla 09 podemos observar que la empresa cuenta con una fuerte suma de desmedro.

**Tabla 10***Reporte del personal actual con el que cuenta la empresa Dunkin Donuts*

N°	Nombres y Apellidos	Área	Proceso de Selección	Recomendación	Conocidos de los trabajadores
1	Marcos Rebaza Almonacid	Gerente de tienda	x		
2	Jericko Valderrama Carbonel	Seguridad y Salud	x		
3	Diana Sagasteguí Rengifo	Ventas		x	
4	Walter Mundaca Parco	Ventas		x	
5	Jose Rivasplata de la Torre	Ventas	x		
6	Junior Plascencia Vereau	Operaciones	x		
7	Roger Vereau Rivera	Logística	x		
8	Luis Valderrama Barboza	Asistente de Logística			x
9	Mariano Flores Guerrero	Asistente de Logística			x

**Nota:** En la tabla 10 podemos observar que muchos trabajadores no cuentan con un proceso de selección adecuado.

#### **Comentario Objetivo 1:**

Dunkin' Donuts SA

Al apreciar según el análisis documental que la empresa muestra diferentes inconsistencias en lo que respecta a su control interno de logística. En el año 2017 se observa que existen incongruencias entre el reporte de contabilidad con el reporte del área de logística. En los meses de Enero presenta una diferencia de S/751.00, en Febrero una diferencia de S/ 4,643, en Abril una diferencia de S/1,751.00, en el mes Junio una diferencia de S/3,124.00, en el mes de Agosto una diferencia de S/1,943.00, en el mes de Setiembre una diferencia de S/3,054.00, en el mes de octubre, noviembre y diciembre una diferencia de S/ 4,162.00, S/10,643, S/7,308.00. Por otro lado la empresa no capacita a su personal de manera continua, lo que genera que no cuente con trabajadores competitivos en la empresa generando un mal desempeño y retrasos laborales. A su vez el área de logística no remite sus informes de stocks de mercadería de manera oportuna al área de contabilidad, esto genera en la empresa contar con una información desactualizada.

**3.3. Análisis de la situación económica y financiera de la Empresa Dunkin Donuts S.A., de la ciudad de Trujillo-Año 2017.**

**Tabla 11:**

*Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de los años 2016 y 2017*

<b>Dunkin' Donuts</b>						
<b>Estado de Situación Financiera</b>						
<b>AL 31 de Diciembre de los Años 2016 y 2017</b>						
<b>(Expresados en nuevos soles constantes)</b>						
					<b>Análisis horizontal</b>	
	<b>2017</b>	<b>%</b>	<b>2016</b>	<b>%</b>	<b>Variación Absoluta</b>	<b>Variación Relativa</b>
<b>2017 -2016</b>						
<b><u>ACTIVOS</u></b>						
<b><u>ACTIVOS CORRIENTES</u></b>						
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	289,444	46%	235,456	46%	53,988	23%
Cuentas por Cobrar Comerciales	124,756	20%	93,142	18%	31,614	34%
Mercaderías	158,855	26%	120,500	23%	38,355	32%
Activos diferidos	4,313	1%	6,793	1%	-2,481	-37%
<b>Total Activos Corrientes</b>	<b>577,368</b>	<b>93%</b>	<b>455,892</b>	<b>88%</b>	<b>121,476</b>	<b>27%</b>
<b><u>ACTIVOS NO CORRIENTES</u></b>						
Inmueble, Maquinaria y Equipo	60,450	10%	80,600	16%	-20,150	-25%
Depreciación y Amortización Acumulada	15,113	2%	20,150	4%	-5,038	-25%
<b>Total Activos No Corrientes</b>	<b>45,338</b>	<b>7%</b>	<b>60,450</b>	<b>12%</b>	<b>-15,113</b>	<b>-25%</b>
<b>Total Activos</b>	<b>622,705.3768</b>	<b>100%</b>	<b>516,342</b>	<b>100%</b>	<b>106,364</b>	<b>21%</b>
<b><u>PASIVOS CORRIENTES</u></b>						
Tributos por pagar	59,707	10%	60,014	12%	-307	-1%
Remuneraciones y participaciones por pag	8,750	1%	8,250	2%	500	6%
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>68,457</b>	<b>11%</b>	<b>68,264</b>	<b>13%</b>	<b>193</b>	<b>0%</b>
<b><u>PASIVOS NO CORRIENTES</u></b>						
Obligaciones Financieras	68,000	11%	90,000	17%	-22,000	-24%
<b>Total Pasivos No Corrientes</b>	<b>68,000</b>	<b>11%</b>	<b>90,000</b>	<b>17%</b>	<b>-22,000</b>	<b>-24%</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>136,457</b>	<b>22%</b>	<b>158,264</b>	<b>31%</b>	<b>-21,807</b>	<b>-14%</b>
<b><u>PATRIMONIO NETO</u></b>						
Capital	80,000	13%	80,000	15%	-	0%
Resultados Acumulados	278,077	45%	123,755	24%	154,322	125%
Utilidad	128,171	21%	154,322	30%	-26,151	-17%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>486,249</b>	<b>78%</b>	<b>358,077</b>	<b>69%</b>	<b>128,171</b>	<b>36%</b>
<b>Total Pasivos y Patrimonio Neto</b>	<b>622,705</b>	<b>100%</b>	<b>516,342</b>	<b>100%</b>	<b>106,364</b>	<b>21%</b>

**Nota:** En la tabla 11 se puede apreciar el Estado de situación financiera al 31 de diciembre de los años 2016 y 2017 de la empresa Dunkin Donuts S.A.

## Tabla 12

### Análisis Descriptivo del Estado de Situación Financiera 2016-2017.

#### Dunkin Donuts S.A.

La empresa Dunkin' Donuts SA, presenta la siguiente información financiera:

En el año 2017-2016, en efectivo equivalente a efectivo se ve un incremento del 23% del efectivo de la empresa representado por S/ 53,988 soles para la empresa, mostrando que tiene un aumento considerable lo cual hace que aumente su liquidez.

Por otro lado, las cuentas por cobrar representan un crecimiento del 34% para la empresa representado por S/31,614 soles, el cual también aumenta para la empresa debido al crecimiento de las ventas.

También se observa que la compra de mercaderías o existencias ha aumentado en 32% de un año a otro, lo que complica mencionar que el negocio está creciendo pero que se tendría que analizar los motivos del aumento, para poder determinar mejor su razonabilidad.

Por otro lado, las obligaciones financieras, de la empresa ha disminuido, debido a que la empresa está trabajando con su capital propio, debido al aumento de sus ventas en el periodo actual; la disminución fue de 24% representado en S/22,000 soles.

Por último se ve reflejado una disminución de las utilidades percibidas en S/ 26 151 soles, representando el 17% de caída para la empresa, siendo uno de los factores de preocupantes de la empresa, ya que a pesar de haber tenido movimiento lo general no llegó a cumplir los objetivos y metas, siendo un mal año para la empresa.

**Nota:** En la tabla 12 luego del análisis a los estados financieros se puede observar las variaciones que la empresa tuvo para los periodos 2016 y 2017.



**Tabla 13:***Estado de Resultados al 31 de diciembre de los años 2016 y 2017*

Dunkin' Donuts									
Estado de Resultados									
AL 31 de Diciembre de los Años 2016 y 2017									
(Expresados en soles constantes)									
						Análisis horizontal			
		2017	%	2016	%	Variación Absoluta	Variación Relativa		
Ventas Netas	S/.	431,254	100%	S/.	452,882	100%	S/.	-21,628	-5%
Costo de Ventas	S/.	112,126	26%	S/.	117,749	26%	S/.	-5,623	-5%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>S/.</b>	<b>319,128</b>	<b>74%</b>	<b>S/.</b>	<b>335,133</b>	<b>74%</b>	<b>S/.</b>	<b>-16,005</b>	<b>-5%</b>
Gastos Administrativos	S/.	58,500	14%	S/.	58,500	13%	S/.	-	0%
Gastos de Ventas	S/.	55,250	13%	S/.	48,750	11%	S/.	6,500	13%
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>S/.</b>	<b>205,378</b>	<b>48%</b>	<b>S/.</b>	<b>227,883</b>	<b>50%</b>	<b>S/.</b>	<b>-22,505</b>	<b>-10%</b>
Ingresos Financieros	S/.	-	0%	S/.	0	0%	S/.	-0	-100%
Descuentos Rebajas y Bonificaciones	S/.	17,500	4%	S/.	13,546	3%	S/.	3,954	29%
<b>Utilidad antes de Participaciones</b>	<b>S/.</b>	<b>187,878</b>	<b>44%</b>	<b>S/.</b>	<b>214,337</b>	<b>47%</b>	<b>S/.</b>	<b>-26,459</b>	<b>-12%</b>
<b>Impuesto a la Renta 10%</b>	<b>S/.</b>	<b>6,075</b>		<b>S/.</b>	<b>60,014</b>		<b>S/.</b>	<b>-307</b>	<b>-1%</b>
<b>Impuesto a la Renta 29.5%</b>	<b>S/.</b>	<b>53,632</b>	14%			13%			
<b>Utilidad Neta del Ejercicio</b>	<b>S/.</b>	<b>128,171</b>	<b>30%</b>	<b>S/.</b>	<b>154,322</b>	<b>34%</b>	<b>S/.</b>	<b>-26,151</b>	<b>-17%</b>

**Nota:** En la tabla 13 podemos verificar los aumentos y disminuciones representados en el estado de resultados de la empresa.

**Tabla 14:***Análisis Descriptivo del Estado de resultados 2016-2017*

Dunkin  
Donuts  
S.A.

La empresa muestra los siguientes resultados 2017-2016, que sus ventas a disminuido en S/ 21,628 soles para la empresa, el cual representa un 5% de las ventas totales. Por otro lado, el costo de venta a reducido en 5% representado por S/ 5 623 soles. Esta situación es preocupante para la empresa.

Por otro lado, se ve que la empresa tiene un aumento en sus gastos de ventas, del 13% y esto es debido al aumento de las compras de la empresa, por otro lado, hay un crecimiento del 29% el cual está representado por las rebajas y bonificaciones, siendo uno de los que más aumento.

**Nota:** En la tabla 14 luego del análisis a los estados financieros se puede observar las variaciones que la empresa tuvo para los periodos 2016 y 2017.

**Tabla 15***Análisis de ratios de la empresa*

ITEM	RATIOS	2016	2017	Comentario
LIQUIDEZ	Capital de trabajo	387,627	508,911	La empresa Dunkin Donuts SA para el 2016 tiene un saldo de S/. 387,627 en el capital de trabajo, lo cual nos quiere decir que no conto con suficiente dinero para realizar nuevos proyectos. Para el 2017 obtuvo un capital de S/. 508,911 quiere decir que tienen dinero disponible para poder invertir.
	Liquidez Absoluta	6.68	8.43	Dunkin Donuts S.A para el 2016 por cada sol de deuda a corto plazo la empresa tenía 6.68, sin embargo, para el 2017 este resultado sufre un ligero aumento a 8.43 en el 2017 esto se debe que aumentaron sus ventas que se dio de manera positiva.
SOLVENCIA	Endeudamiento Patrimonial	0.33	0.38	El grado de compromiso del patrimonio para con los acreedores de la empresa para el año 2016 fue de 0.33, sin embargo, para el 2017 aumento a 0.38
GESTIÓN	Rotación de cuentas por cobrar	5	3	Para el 2016 tuvo una rotación de 5 veces en sus cuentas por cobrar, sin embargo, para el 2017 disminuyo a 3 debido que se otorgaron mayores créditos y se demoran en el cobro.
	Periodo de cobro	74	104	El periodo 2016 en las cuentas por cobrar de Dunkin Donuts SA su promedio de cobro era de 74 días, pero para el año 2017 sufre un aumento de un promedio de 104 días en las cuentas por cobrar esto se debe porque ha obtenido una mala gestión.
RENTABILIDAD	Rentabilidad patrimonial	32%	36%	Para el año 2016 Dunkin Donuts SA, por cada S/. 1.00 que pertenecía a la empresa, se obtuvo S/. 0.32 de utilidad, mientras que para el año 2017 éste índice aumento a S/. 0.36, esto se debe al incremento de ventas
	Rentabilidad de los activos	30%	21%	Observamos que, en el 2016 por cada sol de aportaciones de los socios de la empresa, ésta ha obtenido S/. 0.30, mientras que para el año 2017 obtuvo por cada sol de venta, S/. 0.21 de utilidad, debido a una mala gestión se vio afectada en la utilidad.
	Rentabilidad de las ventas netas	34%	30%	Se puede observar que en el año 2016 la empresa por cada sol de venta obtuvo 34% de utilidad en base a sus ventas y para el año 2017 se observa una disminución de 4% llegando a obtener un 30%.

Nota: En la tabla 15, podemos apreciar el estado actual de la empresa a nivel de ratios financieros

**Tabla 16:***Comentario general del objetivo 2*

---

Dunkin Donuts S.A.	<p>La empresa representa una situación económica complicada lo cual debe ser analizado de manera inmediata, por lo que es importante determinar la importancia de esos factores para la organización. Por lo cual se procedió hacer un control interno al área, donde se determinó las deficiencias puntuales, determinando de que, si existen problemas en el área logística, lo cual deben ser solucionadas por medio del control interno.</p> <p>Para el ejercicio Dunkin´ Donuts SA, por cada S/. 1.00 que pertenecía a la empresa, se obtuvo 32% de utilidad en el año 2016, mientras que para el año 2017 éste índice aumento a 36%, esto se debe al incremento de ventas</p> <p>En el 2016 por cada sol de aportaciones de los socios de la empresa, ésta ha obtenido 30%, mientras que para el año 2017 obtuvo por cada sol de venta, 21% de utilidad, debido a una mala gestión se vio afectada en la utilidad.</p> <p>Se puede observar que en el año 2016 la empresa por cada sol de venta obtuvo 34% de utilidad en base a sus ventas y para el año 2017 se observa una disminución de 4% llegando a obtener un 30%.</p>
--------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---

**Nota:** Podemos observar en la tabla 16 un comentario general a los resultados del Análisis documental al objetivo específico 2.

**3.4. Incidencia del control interno en el área de logística en la situación económica y financiera de la empresa Dunkin Donuts S.A., de la ciudad de Trujillo-Año 2017.**

**Tabla 17:**

*Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de los años 2017 sin Control Interno y 2017 con la aplicación de un control interno.*

Dunkin´ Donuts						
Estado de Situación Financiera						
AL 31 de Diciembre de los Años 2017						
(Expresados en nuevos soles constantes)						
	2017		2017		Análisis horizontal	
	Con control interno	%	Sin control interno	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
<b>ACTIVOS</b>	<b>2017 -2016</b>					
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>						
Efectivo y Equivalentes de Efectiv	373,719	52%	289,444	46%	84,275	29%
Cuentas por Cobrar Comerciales	201,233	28%	124,756	20%	76,477	61%
Mercaderías	87,653	12%	158,855	26%	-71,202	-45%
Activos diferidos	5,391	1%	4,313	1%	1,078	25%
<b>Total Activos Corrientes</b>	<b>667,996</b>	<b>94%</b>	<b>577,368</b>	<b>93%</b>	<b>90,629</b>	<b>16%</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>						
Inmueble, Maquinaria y Equipo	60,450	8%	60,450	10%	0	0%
Depreciación y Amortización Acui	15,113	2%	15,113	2%	0	0%
<b>Total Activos No Corrientes</b>	<b>45,338</b>	<b>6%</b>	<b>45338</b>	<b>7%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total Activos</b>	<b>713,334</b>	<b>100%</b>	<b>622,705.3768</b>	<b>100%</b>	<b>90,629</b>	<b>15%</b>
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>						
Tributos por pagar	59,707	8%	59,707	10%	-	0%
Remuneraciones y participacione	8,750	1%	8,750	1%	-	0%
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>68,457</b>	<b>10%</b>	<b>68,457</b>	<b>11%</b>	<b>-</b>	<b>0%</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>						
Obligaciones Financieras	68,000	10%	68,000	11%	-	0%
<b>Total Pasivos No Corrientes</b>	<b>68,000</b>	<b>10%</b>	<b>68,000</b>	<b>11%</b>	<b>-</b>	<b>0%</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>136,457</b>	<b>19%</b>	<b>136,457</b>	<b>22%</b>	<b>-</b>	<b>0%</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>						
Capital	80,000	11%	80,000	13%	-	0%
Resultados Acumulados	278,077	39%	278,077	45%	-	0%
Utilidad	218,800	31%	128,171	21%	90,629	71%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>576,877</b>	<b>81%</b>	<b>486,249</b>	<b>78%</b>	<b>90,629</b>	<b>19%</b>
<b>Total Pasivos y Patrimonio Neto</b>	<b>713,334</b>	<b>100%</b>	<b>622,705</b>	<b>100%</b>	<b>90,629</b>	<b>15%</b>

**Nota:** En la tabla 17 se puede apreciar el Estado de situación financiera al 31 de diciembre de los años 2017 Con control Interno y 2017 sin control interno de la empresa Dunkin Donuts S.A.

**Tabla 18:**

*Análisis Descriptivo del Estado de Situación Financiera 2017 Con control Interno y 2017 sin control interno.*

---

<b>Dunkin Donuts S.A.</b>	<p>Se procedió analizar los estados de situación financiera de la empresa con control interno y sin control interno, dando los siguientes resultados que en la cuenta efectivo equivalente a efectivo aumento en 29%(S/84 275 soles), siendo favorable para la empresa porque su capital de trabajo y liquidez aumentarán.</p> <p>Por otro lado, se observa un incremento en las cuentas por cobrar de 61% (S/. 76 477 soles), siendo favorable por la empresa ya que las ventas crecieron.</p> <p>También se observa que la empresa por medio del control interno que se aplicó, disminuyó sus existencias, lo que quiere decir que la empresa pudo sacar los desmedros y quedarse con el inventario, pudiendo de esta manera tomar mejores decisiones.</p> <p>Por último, se observa un crecimiento de la utilidad, el cual es debido al control interno aplicado.</p>
-------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---

**Nota:** En la tabla 18 luego del análisis a los estados financieros se puede observar las variaciones que la empresa tuvo para los periodos 2017 sin control interno y 2017 con control interno.

**Tabla 19:**

*Estado de Resultados al 31 de diciembre de los años 2017 Sin control Interno y 2017 con control interno*

Dunkin' Donuts Estado de Resultados AL 31 de Diciembre de los Años 2017 (Expresados en nuevos soles constantes)							
	dic-17		dic-17		Análisis horizontal		
	Con control interno	%	Sin control interno	%	Variación Absoluta	Variación Relativa	
Ventas Netas	S/. 603,756	100%	S/. 431,254.00	100%	172,502	40%	
Costo de Ventas	S/. 156,976	26%	S/. 112,126.04	26%	44,850	40%	
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>S/. 446,779</b>	<b>74%</b>	<b>S/. 319,127.96</b>	<b>74%</b>	<b>127,651</b>	<b>40%</b>	
Gastos Administrativos	S/. 58,500	10%	S/. 58,500.00	14%	0	0%	
Gastos de Ventas	S/. 55,250	9%	S/. 55,250.00	13%	0	0%	
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>S/. 333,029</b>	<b>55%</b>	<b>S/. 205,377.96</b>	<b>48%</b>	<b>127,651</b>	<b>62%</b>	
Ingresos Financieros	S/. 1,400	0%	S/. 1,400.00	0%	0	0%	
Descuentos Rebajas y Bonificaciones	S/. 18,000	3%	S/. 17,500.00	3%	500	3%	
<b>Utilidad antes de Participaciones e Imp</b>	<b>S/. 316,429</b>	<b>52%</b>	<b>S/. 189,277.96</b>	<b>44%</b>	<b>127,151</b>	<b>67%</b>	
<b>Impuesto a la Renta 10%</b>	<b>S/. 6,075</b>	<b>16%</b>	<b>S/. 6,075.00</b>	<b>14%</b>	<b>37,510</b>	<b>62%</b>	
Impuesto a la Renta 29.5%	S/. 91,554		S/. 54,044.87				
<b>Utilidad Neta del Ejercicio</b>	<b>S/. 218,800</b>	<b>36%</b>	<b>S/. 129,158.09</b>	<b>30%</b>	<b>89,642</b>	<b>69%</b>	

**Nota:** En la tabla 19 podemos verificar los aumentos y disminuciones representados en el estado de resultados de la empresa.

**Tabla 20:**

*Análisis Descriptivo del Estado de resultados del ejercicio 2017 con control interno y 2017 sin control interno de la empresa.*

	En el análisis de las ventas de la empresa han aumentado en 40% (S/ 172 502), lo cual es representativo debido a que el control interno le ha permitido mejorar las deficiencias.
Dunkin Donuts S.A.	Por otro lado, su costo de venta aumento de la misma manera comprando mercadería y utilizando para el incremento de las ventas reales de la empresa en 40% (44 850), otra de las modificaciones que se puede observar es que los descuentos y rebajas disminuyeron dentro de la empresa en 3%

**Nota:** En la tabla 20 podemos observar un análisis descriptivo del estado de resultados.

**Tabla 21***Análisis de ratios de la empresa Dunkin Donuts S.A.*

Item	Ratios	2017		2017		Comentario
		Sin control interno		Control interno		
<b>LIQUIDEZ</b>	Capital de trabajo	S/.	508,911.00	S/.	599,539.59	Aplicando el control interno se puede observar que la empresa cuenta con un mejor margen de efectivo de S/. 599,539.59 debido a un mejor manejo de sus recursos, mientras sin un control interno la empresa obtuvo un capital de trabajo de S/. 508,911.00.
	Liquidez Absoluta	S/.	8.43	S/.	9.76	Dunkin Donuts S.A para el 2017 sin aplicar el control interno contaba con 8.43 por cada sol de deuda a corto plazo incurrida, sin embargo, para el 2017 con la aplicación del control interno obtuvo 9.76 obteniendo mayor efectivo en caja y bancos debido a una buena toma de decisiones.
<b>SOLVENCIA</b>	Endeudamiento Patrimonial	S/.	0.38	S/.	0.19	Aplicando el control interno obtenemos un 0.19 para el 2017 sin la aplicación del control interno a 0.38 para el mismo año, esto significa que la empresa no busco financiamiento para seguir creciendo.
<b>GESTIÓN</b>	Rotación de cuentas por cobrar	S/.	3.46	S/.	3.00	Se puede observar que en cuentas por cobrar tenemos 3 en el 2017 lo que significa que el dinero se cobró más rápido con la aplicación de un buen control interno mientras que sin control solo rotaron 3.46 veces por año.
	Periodo de cobro	S/.	104.14	S/.	119.99	El periodo de cobro obtuvo un promedio de 104 días para ingresar al efectivo en el 2017 mientras que con sin planificación obtuvo un margen de 119 días debido que aumentaron las ventas.
<b>RENTABILIDAD</b>	Rentabilidad patrimonial		36%		38%	La empresa Dunkin Donuts SA está en la capacidad de generar para el 2017 con control interno de almacén una rentabilidad patrimonial de 0.38 por cada sol invertido en la empresa.
	Rentabilidad de los activos		21%		31%	La empresa Dunkin Donuts SA con la aplicación de un control interno logra un aumento en su rentabilidad de los activos de 0.31. lo cual indica que la empresa está siendo eficaz en el uso de sus activos.
	Rentabilidad de las ventas netas		30%		36%	La empresa ha tenido una mayor rentabilidad en relación a las ventas debido que con el control interno se obtiene un margen de crecimiento en 36% en relación a la utilidad.

Nota: En la tabla 21, podemos apreciar cómo es la variación económica y financiera de la empresa desde el punto de vista de los ratios, teniendo en cuenta el 2017 sin control interno y el 2017 con control interno.

**Tabla 22:**

*Cuadro resumen de la Incidencia del Control interno de logística en la Situación económica y financiera de la empresa Dunkin´ Donuts SA de la ciudad de Trujillo-Año 2017.*

2017	2017
Sin Control interno	Con Control Interno
Saldo de la cuenta 20 S/158,855.00	Saldo de la cuenta 20 S/ 87,653
Utilidad: S/128,171	Utilidad: S/218,800
Rentabilidad Patrimonial: 36%	Rentabilidad Patrimonial: 38%
Rentabilidad de los activos: 21%	Rentabilidad de los activos: 31%
Rentabilidad de las ventas netas: 30%	Rentabilidad de las ventas netas: 36%
No se capacita al personal de manera continua	Se incentiva mayores capacitaciones a los trabajadores
El personal que se contrata no pasa por un proceso de selección, infringiendo a si las políticas de la empresa	El personal que se contrata pasa por un proceso de selección
En lo que respecta la disminución en la cuenta 20 podemos observar que la empresa para el año 2017 contaba con mermas y desmedros por los montos de S/ 24,297.23 y S/13,083.12. Esto sucede debido a que la empresa no cuenta con un orden adecuado en su local para el almacenamiento de las Donuts.	Se incentiva el uso óptimo del local, en forma ordenada para evitar que los productos con los que cuenta la empresa no presenten deficiencias en cuanto a su empaquetadura y calidad.

**Nota:** En la tabla 22 podemos observar los cambios positivos que la empresa presenta cuando se aplica un control interno al área de logística de la empresa Dunkin Donuts S.A.



*Comentario de cuadro resumen de la Incidencia del Control interno de logística en la Situación económica y financiera de la empresa Dunkin' Donuts SA de la ciudad de Trujillo-Año 2017.*

---

Con aplicación de control interno la empresa representa los siguientes resultados, en la cuenta 20 (S/ 87,653) lo que demuestra que las ventas han sido favorables a comparación de sin control interno que son (S/ 158,855).

Con control interno se tiene una utilidad positiva de 218,800, así mismo la rentabilidad patrimonial sube a un 38%, teniendo una rentabilidad de activos de 31% y rentabilidad de ventas de 36% demostrado en sus estados financieros.

Con control interno se incentiva mayores capacitaciones a los trabajadores, incentivando el uso óptimo del local para evitar que los productos con los que cuenta la empresa no presente deficiencias en cuanto a su empaquetadura y calidad.

---

## Contrastación de Hipótesis

**Hipótesis:** El control interno en el área de logística incide positivamente en la situación económica financiera de la Empresa Dunkin' Donuts S.A de la ciudad de Trujillo-Año 2017.

Se inicia la investigación realizando una entrevista al Gerente General y al jefe de logística de la empresa Dunkin' Donuts. Pudiéndose apreciar según el análisis documental que la empresa muestra deficiencias en lo que respecta a su control interno de logística. En el año 2017 se observa que existen incongruencias entre el reporte de contabilidad con el reporte del área de logística. En los meses de Enero presenta una diferencia de S/751.00, en Febrero una diferencia de S/ 4,643, en Abril una diferencia de S/1,751.00, en el mes Junio una diferencia de S/3,124.00, en el mes de Agosto una diferencia de S/1,943.00, en el mes de Setiembre una diferencia de S/3,054.00, en el mes de octubre, noviembre y diciembre una diferencia de S/ 4,162.00, S/10,643, S/7,308.00.

A su vez se analizó la situación económica de la empresa y se pudo observar que la empresa Dunkin' Donuts SA, por cada S/1.00 que pertenecía a la empresa, se obtuvo 32% de utilidad, mientras que para el año 2017 éste índice aumento a 36%, esto se debe al incremento de ventas. Observamos que, en el 2016 por cada S/1.00 de aportaciones de los socios de la empresa, ésta ha obtenido 30%, mientras que para el año 2017 obtuvo un 21% de utilidad, debido a una mala gestión se vio afectada en la utilidad. Por otro lado, se puede observar que en el año 2016 la empresa por cada S/1.00 de venta obtuvo 34% de utilidad en base a sus ventas y para el año 2017 se observa una disminución del 4% llegando a obtener un 30%.

Luego de aplicar la propuesta de control interno de logística podemos observar los Estados de Situación Financiera de la empresa Dunkin Donuts S.A, con control interno y sin control interno arrojándonos los siguientes resultados: La cuenta efectivo equivalente a efectivo aumento en 29%(S/84 275 soles), siendo favorable para la empresa ya que aumenta su capital de trabajo y liquidez.

Por otro lado, se observa un incremento en las cuentas por cobrar de 61% (S/76,477 soles), siendo favorable por la empresa ya que las ventas crecieron, teniendo un capital por cobrar a corto plazo.

A su vez se demuestra que en la utilidad tenemos un crecientito de 71% (S/ 90,629), demostrando que para el año 2017, con control interno es mucho más favorable para la empresa Dunkin Donuts S.A-

Después de realizar todos los objetivos planteados se determinó que el control interno al área de logística incide positivamente en la situación económica financiera de la empresa Dunkin´ Donuts SA de la Ciudad de Trujillo-Año 2017.

# **DISCUCIÓN DE RESULTADOS**

#### **IV.- Discusión:**

Se realizó la investigación respecto al control interno en el área de logística y su incidencia en la situación económica de la empresa Dunkin' Donuts SA de la ciudad de Trujillo, Año 2017.

Luego de haberse realizado la entrevista al Gerente General y al jefe de Logística de la empresa podemos apreciar que la empresa muestra múltiples deficiencias en lo que respecta a su control interno de logística. En el año 2017 se observa que existen incongruencias entre el reporte de contabilidad con el reporte del área de logística. En los meses de Enero presenta una diferencia de S/751.00, en Febrero una diferencia de S/ 4,643, en Abril una diferencia de S/1,751.00, en el mes Junio una diferencia de S/3,124.00, en el mes de Agosto una diferencia de S/1,943.00, en el mes de Setiembre una diferencia de S/3,054.00, en el mes de octubre, noviembre y diciembre una diferencia de S/ 4,162.00, S/10,643, S/7,308.00. Por lo que concuerdo con Valdivia & Acuña (2014) en su investigación titulada: "La mejora en el sistema de control interno de logística y su Influencia en la Gestión Financiera De La Empresa Comercial Cipsur E.I.R.L - Año 2014" con un diseño de investigación experimental concluye que: El área de logística de la empresa Comercial Cipsur EIRL, ha presentado muchas deficiencias en lo que respecta al control interno. Dentro de las principales deficiencias se encontraron un manual de organización y funciones desfasado e incluso mal realizado, por otro lado también se identificó la falta de políticas, falta de lineamientos, falta de un texto de procedimientos que normen el trabajo diario realizado por parte de los colaboradores. Estas deficiencias que se encontraron gracias al control interno afectaron directamente a los resultados obteniendo para el 2014 un índice financiero de rentabilidad del 5.33% menor al ejercicio anterior, a su vez la cuenta mercaderías también presentaba un excedente de mercaderías representado en gran parte por mermas, mercaderías en mal estado e incluso mercadería perdida.

Por otro lado, la empresa no capacita a su personal de manera continua, lo que genera una deficiencia en la empresa, ya que el personal no se encontrará competitivo. A su vez el área de logística no remite sus informes de stocks de mercadería de manera oportuna al área de contabilidad, esto genera en la empresa brinde información desactualizada. Por ello concuerdo con Perdomo que

conceptualiza como los parámetros, lineamientos y políticas que norman las actividades del área de logística con el fin de evaluar el correcto funcionamiento del área. El área de logística es una de las áreas con mayor importancia dentro de la empresa puesto que es en esa área en donde se registran las mayores salidas de efectivo, debido a que se tiene que cotizar con proveedores, elegir el mejor postor, entre otras actividades relacionadas al área. Por tal motivo el control interno al área de logística debe realizarse de manera continua y precisa, con el único fin de maximizar los resultados. (Perdomo, 2000, p. 145)

Al analizar la situación económica y financiera de la empresa podemos observar que la empresa Dunkin' Donuts SA, presenta la siguiente información financiera: En el año 2017-2016, en efectivo equivalente de efectivo se ve un incremento del 23% del efectivo de la empresa representado por S/ 53 988 soles para la empresa, mostrando que tiene un aumento considerable lo cual hace que aumente su liquidez. Por otro lado, las cuentas por cobrar representan un crecimiento del 34% para la empresa representado por S/ 31 614 soles, el cual también aumenta para la empresa debido al crecimiento de las ventas. También se observa que la compra de mercaderías o existencias ha aumentado en 32% de un año a otro, lo que complica a mencionar que el negocio está creciendo pero que se tendría que analizar los motivos del aumento, para poder determinar mejor su razonabilidad. Por otro lado, las obligaciones financieras, de la empresa han disminuido, debido a que la empresa por sus ventas ya no necesita un endeudamiento bancario; la disminución se dio por 24% representado en S/ 22,000 soles. Por último se ve reflejado una disminución de las utilidades percibidas en S/ 26,151 soles, representando el 17% de caída de la empresa, siendo uno de los factores de preocupantes de la empresa, ya que a pesar de haber tenido movimiento lo generado no llegó a cumplir los objetivos y metas, siendo un mal año para la empresa. Por ello concuerdo con Cadenillas (2015) en su investigación titulada "*Control Interno y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa Quick Construction S.A.C., 2014.*" Con diseño de investigación descriptiva concluye que: Queda descrito el control interno de la empresa Quick Construction S.A.C. en el 2014; con el 84% indicaron siempre participar del control interno simultaneo; el 51% dijeron a veces utilizar el ambiente de control interno posterior en la empresa; el 58% indicaron a veces utilizar el ambiente de

control interno en la empresa; el 67% opinaron nunca participar en la evaluación de riesgo; el 47% indicaron nunca realizar actividades de control gerencial; el 47% indicaron nunca realizar la información y comunicación dentro de la empresa; el 74% indicaron nunca realizar la supervisión y monitoreo en la empresa. Se ha determinado que el control interno incide en la rentabilidad de la empresa de Quick Construction S.A.C. en el 2014; porque el control interno es considerado en los tiempos actuales como una herramienta fundamental para prevenir fraudes y errores contables y cuidar el margen de bienes de la empresa, en un proceso de actuación eficiente, eficaz y transparente; cuya finalidad es obtener mayor rentabilidad en la empresa Quick Construction S.A.C., utilizando estrategias dinámicas de emprendimiento, para una sostenibilidad en tiempo y en el espacio.

Con la aplicación del control interno la empresa presento los siguientes resultados en la cuenta efectivo equivalente a efectivo aumento en 29%(S/84 275 soles), siendo favorable para la empresa porque su capital de trabajo y liquidez aumentaran. Por otro lado, se observa un incremento en las cuentas por cobrar de 61% (S/. 76 477 soles), siendo favorable para la empresa ya que las ventas crecieron. También se observa que la empresa por medio del control interno que se aplicó, disminuyo sus existencias, lo que quiere decir que la empresa pudo sacar los desmedros y quedarse con el inventario, pudiendo de esta manera tomar mejores decisiones. Por último, se observa un crecimiento de la utilidad, el cual es debido al control interno aplicado. Por lo que concuerdo con Balarezo (2015) en su investigación titulada *“Implementación de un sistema de control interno en la gestión económica financiera de las empresas de saneamiento ambiental del distrito de casa Grande”*, con un diseño de investigación no experimental concluye que: La implementación de un sistema de control interno incide positivamente en la continua mejora de los procesos tanto económicos y financieros de las empresas de saneamiento ambiental del distrito de Casa Grande. Al efectuar la comparación de los cambios antes y después de implementar el sistema de control interno y el análisis a los estados financieros, se espera demostrar que existe un efecto positivo en la Situación económica financiera.

# **CONCLUSIONES**



## **V.- Conclusiones:**

1. El sistema de control interno en área de logística de la empresa Dunkin Donuts S.A. es deficiente lo cual se refleja principalmente en las inconsistencias entre el reporte de contabilidad con el reporte del área de logística así como también no existe capacitación al personal de una manera continua, lo que genera una deficiencia en la empresa, ya que el personal no se encontrara competitivo. Así mismo el área de logística no emite sus informes de stocks de mercaderías de manera oportuna a Gerencia, eso genera que la empresa cuente con una información desactualizada.
2. La situación económica de la empresa ha obtenido que por cada \$1.00 que pertenece a la empresa se obtuvo para el año 2016 un 32% de utilidad, mientras que para el año 2017 este índice aumento en 36%, esto se debe al incremento de sus ventas. Pudiéndose observar que en año 2016 la empresa por cada \$1.00 de venta obtuvo 34% de utilidad en base a sus ventas y para el año 2017 se observa un disminución de 4 % llegando a obtener un 30 %
3. La empresa presenta una situación económica deficiente lo cual se recomienda ser analizada de manera inmediata, por lo que es importante determinar la importancia de esos factores para la organización. Por lo cual se evaluó mediante un control interno al área de logística donde se determinó las deficiencias puntuales, determinando de que si existen problemas en el área de logística, en sus Stock, personal y en el registro de sus actividades lo cual deben ser solucionados mejorando el control interno de la empresa.

# **RECOMENDACIONES:**

## **VI.- Recomendaciones:**

1. Se propone a la Gerencia una verificación diaria de la información presentada por el área de contabilidad y el área de logística para que no existan congruencias y la información se encuentre clara y precisa para la buena toma de decisiones. Asimismo se propone la capacitación constante del personal, para un buen desempeño futuro dentro de sus labores, actualizando sus conocimientos logrando ser más competitivos en el área en la cual se desempeñan.
2. También se recomienda a la Gerencia exigir al responsable del área de logística remitir sus informes de Stock de mercadería de manera oportuna al área de contabilidad, para que así la empresa Dunkin Donuts cuente con la información actualizada y se lleve una verificación eficiente y eficaz de lo que posee el área de logística.
3. Finalmente, se recomienda tener en cuenta las mermas y desmedros de las mercaderías, para poder reducir costos y aumentar sus ingresos mediante la verificación de dicha mercadería, con respecto a su liquidez y rentabilidad se sugiere a la empresa tomar decisiones de inversión que ayuden a maximizar sus utilidades y tener mayor crecimiento en el mercado donde se desarrollan sus actividades, logrando sus objetivos y metas propuestas.

# **PROPUESTA**

## **VII.- Propuesta:**

Proponer mejoras de control interno en el área de logística de la empresa Dunkin Donuts S.A. de la ciudad de Trujillo – Año 2017

### **Título:**

Mejoras los factores que influyan positivamente en el Control Interno en el área de logística de la empresa Dunkin Donuts S.A. mediante la aplicación de normas y estrategias que ayuden a incrementar su rentabilidad llegando a alcanzar sus objetivos y metas.

### **Justificación:**

En el desarrollo de esta investigación con respecto a la aplicación del control interno en la empresa Dunkin Donuts Trujillo – Año 2017 se pudo determinar que mediante un análisis realizado a la situación financiera de la empresa con control interno y sin control interno, en efectivo y equivalente aumenta un 29% (S/84,275 soles), siendo favorable para la empresa porque su capital del trabajo y liquidez aumentan.

Por otro lado se observa un incremento en las cuentas por cobrar de 61% (S/76,477 soles) siendo favorable para la empresa ya que refleja que sus ventas están creciendo. También se observa que la empresa por medio del control interno que se aplicó, disminuyó sus existencias lo que quiere decir que la empresa pudo sacar sus desmedros y quedarse con el inventario, pudiendo de esta manera tomar buenas decisiones, logrando un crecimiento de la utilidad, el cual es debido al control interno aplicado.

### **Objetivos:**

Generar mejoras mediante un control interno en el área de logística en la empresa Dunkin Donuts S.A., Trujillo – Año 2017.

### **Objetivos específicos:**

- Implementar un solo sistema para el área de contabilidad y el área de logística, con la finalidad de que la información no presente incongruencias entre ambas áreas.
- Implementar un cronograma de capacitaciones para el personal del área de logística, para contar con personal capacitado y competitivo.
- Capacitar a un trabajador del área de logística para la revisión diaria de la mercadería, y mediante un informe reportar mermas y desmedros al encargado del área.

**Finalidad de la propuesta:**

Fomentar el uso de un control interno en al área de logística para tener resultados positivos mediante una eficiencia y eficacia en la empresa Dunkin Donuts S.A., Trujillo – Año 2017.

**Metas a alcanzar:**

- Enriquecer mis conocimientos sobre control interno aplicado a una empresa.
- Incentivar a las empresas el uso de un control interno para cada área.
- Mejorar los indicadores mediante una eficiencia de control interno en la empresa Dunkin Donuts S.A.

**Estrategias:**

Se empleara las siguientes estrategias para mejorar el control interno en la empresa Dunkin Donuts S.A:

- Realizar capacitaciones para mejorar indicadores débiles, que no ayuden a la empresa a lograr una eficiencia y eficacia adecuada.
- Implementar un sistema que ayude a tener una información clara y conforme para tener un control sin incongruencias con respecto al área de contabilidad y logística.
- Incentivar al personal del área de logística para tener un control diario de toda la mercadería que llega y sale de la empresa, fijándose en las mermas y desmedros para la información correspondiente al jefe de área.

**Recursos:**

- **Humanos:**

Está conformado por el personal del área de logística de la empresa Dunkin Donuts S.A.

- **Materiales y equipos:**

**Infraestructura:** Las capacitaciones se podrán realizar en las instalaciones de la empresa.

- **Materiales:** Está conformado por todos los documentos educativos que se puedan brindar a los trabajadores.
- **Equipos:** todo equipo de multimedia, necesario para la utilización de la capacitación.

- **Financiamiento:** la ejecución de este plan de mejora será financiado por el Gerente de la empresa Dunkin Donuts S.A.

**TABLA 7.2:**

*Capacitaciones propuestas para la mejor el control interno en el área de logística en la empresa Dunkin Donuts S.A.*

Actividades	Programa	Responsable	Participantes	Total de horas
REDACION DE INFORMES TECNICOS		Expositor contratado o responsable de logística	Personal del área de logística	1
COMPETENCIAS DE LIDERAZGO	Cuatro capacitaciones al mes	Expositor contratado o responsable de logística	Personal del área de logística	1
GESTION DE TIEMPO Y PLANIFICACION DE TAREAS		Expositor contratado o responsable de logística	Personal del área de logística	1
GESTION RENTABLE EN LOGISTICA		Expositor contratado o responsable de logística	Personal del área de logística	1

Nota: Mediante las capacitaciones a realizar podremos incrementar un conocimiento amplio promoviendo un desempeño eficaz en los trabajadores siendo más competitivos para el bienestar de la empresa.

**TABLA 7.3:**

*Elaboración de un sistema para la mejora de un control interno entre el área de contabilidad y el área de logística de la empresa Dunkin Donuts S.A.*

Producción

Plaza REAL PLAZA TRUJILLO

Salidas: SALIDAS

ORIGEN: 028 AREA DE LOGISTICA

Desde: 02/05/2005 Hasta: 13/06/2005

Producto: TODOS Sector: TODOS

	Nº EXP.	PVKILOS	PORTES PAG.	PORTES DEB.	TOTAL PAG.	TOTAL DEB.	KG./EXP.	EUROS/TM	B. PLAZA	B. TM.	P/T F.
DONUTS	2	13	147,54	0,00	190,43	0,00	6,500	0,00	74	5,69	0,00
BAVARIA	2	501	878,10	0,00	1.120,43	0,00	250,500	0,00	439	0,88	0,00
BOSTON CREMA	120	34517	32.729,85	361,90	28.605,81	693,27	287,642	0,00	16.600	0,48	0,00
BOSTON MANJAR	1	54	680,94	0,00	868,87	0,00	54,000	0,00	340	6,20	0,00
	2	58	0,00	0,00	4,00	0,00	29,000	0,00	0	0,00	0,00
CARITA FELIZ	12	3.414	42.882,10	0,00	47.363,75	181,50	284,500	0,00	21.434	6,28	0,00
CHOCOLATE	9	1.143	2.241,56	0,00	2.861,28	0,00	127,000	0,00	1.121	0,98	0,00
CRITTER	26	1.346	1.909,70	242,94	2.430,53	309,46	51,769	0,00	-24,017	-17,84	37,20
FRASA AROCIRIS	36	1.320	4.663,42	112,00	8.584,48	155,67	36,667	0,00	2,396	1,82	0,00
MANZANA	12	1.544	300,00	1.125,00	352,64	1.427,06	128,667	0,00	712	0,46	0,00
FUDGE	1	10	0,00	40,00	0,00	67,00	10,000	0,00	20	2,00	0,00
<b>TOTALES:</b>	<b>223</b>	<b>43.920</b>	<b>86.435,21</b>	<b>1.881,84</b>	<b>92.382,26</b>	<b>2.834,86</b>	<b>196,951</b>	<b>2.167,97</b>	<b>10.130</b>	<b>7,04</b>	<b>37,20</b>

Buttons: Cancelar, Buscar, Salir

NOTA : Mediante este sistema el área de contabilidad y el área de logística tendrán una información clara y veras, lo que ayudara a la empresa Dunkin Donuts S.A, tomas decisiones para mejorar sus ventas.



# **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## VIII.- Referencias bibliográficas

- Acosta, Victor (1998). Logística Empresarial Moderno (Primera edición) Lima: Concytec.
- Apaza, D. L (2010), Gestión financiera empresarial, lima- Perú: entrelineas S.R.L
- Álvarez (2007) Auditoria Gubernamental Integral, Técnicas y Procedimientos (1ra.Ed) Perú; editorial Instituto Pacifico
- Carrasco & Rivero (2015) Evaluación de los procesos operativos del área de recursos humanos y diseño de un sistema de control para incrementar la efectividad del restaurante Chiclayo SAC – 2013 Tesis para obtener el grado de Contador público, presentada en la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Giovanny (2016) Propuesta de un modelo de gestión logística de abastecimiento internacional en las áreas grandes de importadoras de materia prima. Tesis para obtener el post grado – Colombia.
- Chiavenato (2007) Gestión del talento humano (8va Ed.) México; editorial McGrawhill.
- Chiavenato (2006). Administración de recursos humanos. México. Mc Graw Hill.
- Comité of Sponsoring Organizations of the Treadway comisión (COSO) (1992). Control Interno: Estructura Conceptual Integrada. 2ed. Bogotá: ECOE.
- Pino, M., Pino, M. y Sánchez, M. (2008). Recursos Humanos. Recuperado de [http://books.google.com.pe/books?id=G3KrZPI4\\_4cC&printsec=frontcover&dq=recursos+humanos&hl=es&sa=X&ei=\\_GeiUM2iGobY9ATKr4DYAw&sqj=2&ved=0CDQQ6AEwAA#v=onepage&q=recursos%20humanos&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=G3KrZPI4_4cC&printsec=frontcover&dq=recursos+humanos&hl=es&sa=X&ei=_GeiUM2iGobY9ATKr4DYAw&sqj=2&ved=0CDQQ6AEwAA#v=onepage&q=recursos%20humanos&f=false)
- (Rodrigo 2015) Evaluación de control interno y sus componentes en la auditoria de estados financieros.

<http://contaduriapublica.org.mx/evaluacion-del-control-interno-y-sus-componentes-en-la-auditoria-de-estados-financieros/>

Estupiñan, R (2002). Control Interno y Fraudes. Bogotá: Ecoe

Delgado, S., y Ena, B. (2008). Recursos humanos. Madrid, España: Ediciones Paraninfo.

Kohler Eduardo (1995). Control Interno Metodología. Madrid: Cultural SA.

Mejias (2013) “Estrategias de control interno para el proceso de almacén - inventarios de la empresa Amal productos, C.A. Tesis para obtener el grado de Contador público, presentada en la universidad Jose Antonio Páez – Venezuela.

Nia 315 (2013) Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la Entidad y de su entorno.

Quiroz (2015) Control interno en el área de compras y su efecto en la gestión económica de la empresa Construcciones & Servicios Dieguito S.A.C - año 2015. Tesis para obtener el grado de Contador público, presentada en la universidad César Vallejo.

Ramiro (1998) Guía teórica y práctica de auditoria.

Sánchez (2016) El control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú: CASO RIMAC GLASS SRL. Trujillo, 2016. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote

Vela & Vela (2013) Evaluación del control interno de almacén y su incidencia en la rotación de inventarios de la empresa Ajeper del oriente SA, en la ciudad de Tarapoto, periodo 2013”. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público, presentada en la Universidad Nacional de San Martín.

# **ANEXOS**

## Anexo 01

### Local de Dunkin' Donuts S.A.



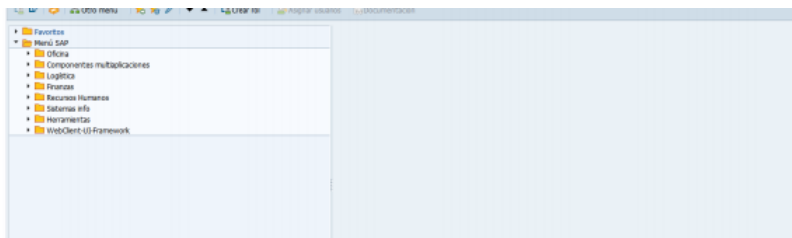
**Nota:** En el anexo 01 podemos observar una imagen frontal de la empresa ubicada en el centro comercial Real Plaza.

**Anexo 02:**  
**Área de Trabajo de la empresa Dunkin´ Donuts S.A.**

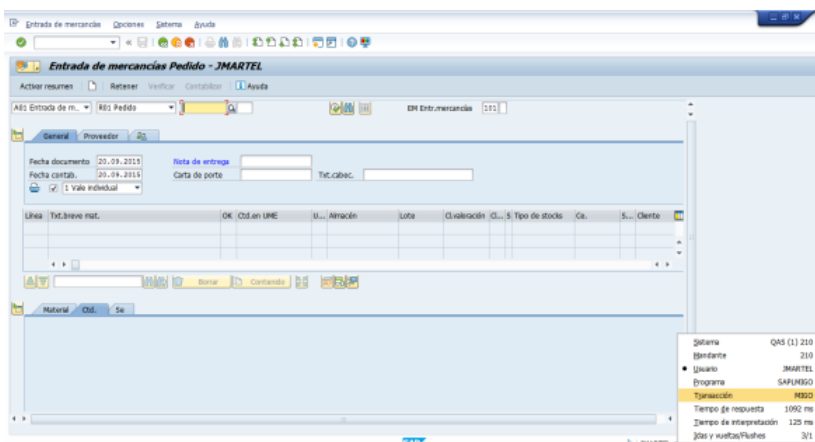


**Nota:** En el anexo 2 podemos observar que la empresa no cuenta con un espacio adecuado para la realización de sus actividades.

**Anexo 03**  
**Sistema que maneja la empresa**



Para saber en qué movimiento estoy lo visualizo en la flecha de la parte inferior derecha.



**Nota:** En el anexo 3 podemos observar parte de lo que es el sistema de la empresa