



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y
SERVICIOS MULTIPLES SUR LIMA S.A. EN EL DISTRITO DE
SAN JUAN DE LURIGANCHO 2018**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

BACHILLER: JONNY MEZA MACHACCA

ASESOR:

MG. FIDEL DIONICIO VILCA MONTORO

LIMA – PERÚ

2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN
LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES SUR LIMA
S.A. EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE
LURIGANCHO 2018**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

BACHILLER: JONNY MEZA MACHACCA

ASESOR:

MG. FIDEL DIONICIO VILCA MONTORO

LIMA – PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Dra. ERLINDA ROSARIO RODRIGUEZ CRIBILLEROS
Presidente

Dr. JESUS PASCUAL AYALA ZAVALA
Secretario

Dr. VICTOR HUGO ARMIJO GARCIA
Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme y haberme permitido llegar a donde estoy ahora, porque hizo realidad mi formación profesional.

A la Universidad Los Ángeles de Chimbote, por darme acogida en sus aulas y la oportunidad de estudiar para ser profesional.

De igual manera agradecer a mis padres Rosa y Fortunato, a mis hermanos que siempre han confiado en mí. Por ello el esfuerzo realizado para obtener el Título deseado y la profesión anhelada.

DEDICATORIA

A mis familiares que estuvieron siempre a mi lado brindándome su mano dándome a cada instante una palabra de aliento para llegar a culminar mi profesión por su apoyo, sus consejos, su amor y comprensión.

A mis hermanas que siempre me motivan para seguir adelante y a todas aquellas personas que con su colaboración contribuyeron a la culminación de mi investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene la finalidad de determinar el efecto que origina un sistema de control interno a la rentabilidad de la empresa. El propósito es contar con un sistema de control interno que permita gozar de información precisa y oportuna para una correcta toma de decisiones y en consecuencia la mejora de su rentabilidad.

Para esta investigación se procedió a realizar la observación, entrevistas recogiendo la opinión de los empleados y administradores de la empresa y finalmente verificación documentos contables, logística y administración.

Para alcanzar el objetivo planteado se llevó a cabo un análisis de las diferentes áreas (Administración, Caja y bancos, Logística y Contabilidad), detectando los puntos débiles y las fallas de cada uno de ellos, además se analizó la situación económica de la empresa en los dos últimos períodos para mostrar la influencia del control interno en la rentabilidad de la organización y finalmente se propusieron mejoras y recomendaciones a implementar el área mencionada.

Palabras Clave: Control Interno, Empresa, Rentabilidad.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the effect that an internal control system has on the profitability of the company. The purpose is to have an internal control system that allows to enjoy accurate and timely information for a correct decision making and consequently the improvement of its profitability.

For this investigation we proceeded to make the observation, interviews gathering the opinion of the employees and administrators of the company and finally verification of accounting documents, logistics and administration.

In order to achieve the stated objective, an analysis of the different areas (Administration, Cash and Banks, Logistics and Accounting) was carried out, detecting the weaknesses and failures of each of them, and the economic situation of the company was analyzed. the last two periods to show the influence of internal control on the profitability of the organization and finally proposed improvements and recommendations to implement the aforementioned area.

Keywords: internal control, profitability, company

CONTENIDO

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	5
1.1. Planeamiento De Investigación.....	8
1.2. Planteamiento del Problema.....	8
1.2.1. Caracterización del problema	8
1.2.2. Enunciado del Problema	9
1.3. Objetivos de la Investigación	10
1.3.1. Objetivo General.....	10
1.4. Justificación de la investigación.....	10
2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	13
2.1. Antecedentes	13
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	13
2.1.2. Antecedentes Nacionales	21
2.2. Bases Teóricas.....	23
2.2.1. Sistema de Control Empresarial	23
Control significa como función coercitiva y restrictiva, para inhibir o impedir conductas indeseables, como llegar con atraso al trabajo o a clases	23
2.2.2. Sistema de Control Interno	29
2.2.3. Sistema de Control para las pequeñas y medianas empresas (SICOP)	31
2.2.4. Guías Para Diseñar El Sistema De Control	32

2.2.5.	La Rentabilidad.....	34
2.2.6.	Cinco Indicadores Para Valorar La Rentabilidad De Mi Empresa.....	34
2.2.7.	Componentes de la rentabilidad.....	36
2.2.8.	Diferencia entre rentabilidad financiera y rentabilidad económica.....	36
2.2.9.	La Rentabilidad En Una Empresa.....	37
2.2.10.	Ratios De La Rentabilidad.....	38
2.3.	Marco Conceptual.....	44
2.3.1.	Almacén.....	44
2.3.2.	Ambiente De Control.....	45
2.3.3.	Control.....	45
2.3.4.	Control Interno.....	46
2.3.5.	Evaluación De Riesgos.....	47
2.3.6.	Gestión.....	47
2.3.7.	Inventario.....	47
2.3.8.	Organización.....	48
2.3.9.	Patrimonio.....	48
2.3.10.	Planificación.....	49
2.3.11.	Presupuestos.....	49
2.3.12.	Rentabilidad.....	49
2.3.13.	Sistema De Control De Inventarios.....	49
2.3.14.	Toma De Decisiones.....	49

3.	METODOLOGIA.....	50
3.1.	Diseño De Investigación.....	50
3.2.	Tipo de investigación.....	51
3.3.	Nivel De Investigación.....	51
3.4.	Población y Muestra.....	52
3.5.	Definición y Operacionalización de Variables.....	52
3.6.	Técnicas e Instrumentos.....	52
3.6.1.	Técnicas.....	52
3.6.2.	Instrumentos.....	53
3.7.	Plan de Análisis.....	53
3.8.	Matriz de Consistencia.....	53
3.9.	Principios éticos.....	54
4.	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	59
4.1.	Generalidades De La Empresa.....	59
4.1.1.	Aspectos Generales.....	59
4.1.2.	Breve Reseña Histórica.....	59
4.1.3.	Misión.....	60
4.1.4.	Visión.....	60
4.1.5.	Valores.....	60
4.1.6.	Organigrama.....	61
4.1.7.	La Administración.....	62

4.2.	Resultados	63
4.2.1.	Respecto al Objetivo Específico 1	63
4.2.2.	Respecto al Objetivo Específico 2	80
4.2.3.	Respecto al Objetivo Específico 3	81
4.3.	Análisis de Resultados	83
4.3.1.	Respecto al Objetivo Específico 1	85
4.3.2.	Respecto al Objetivo Específico 2	86
4.3.3.	Respecto al Objetivo Específico 3	87
5.	CONCLUSIONES	88
5.1.	Respecto al Objetivo Específico 1	88
5.2.	Respecto al Objetivo Específico 2	88
5.3.	Respecto al Objetivo Específico 3	88
6.	RECOMENDACIONES.....	90
7.	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	91
7.1.	Referencia Bibliográfica	91
	Bibliografía	91
8.	ANEXOS	95

INDICE DE CUADROS

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación “Sistema de Control Interno y su Efecto en su Rentabilidad de la Empresa de Transportes de Servicios Múltiples Sur Lima S.A. en el distrito de San Juan De Lurigancho 2018”.

La importancia de tener un sistema de control interno en las organizaciones se ha venido incrementando con el paso del tiempo, ya que es una herramienta de gran utilidad que comprende el plan de organización en todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio, para proteger y resguardar los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la administración.

Luego veremos la revisión de literatura ya que nos amplía el conocimiento sobre la implementación de un sistema de control interno en el área de inventario, clarifica y centra el problema a investigar.

Después encontraremos la metodología que nos permite ordenar por pasos cada etapa de la investigación, las técnicas que hemos utilizado lo cual nos llevara a un resultado final.

Luego analizamos que tipo de resultados adquirimos mediante la investigación para luego obtener las conclusiones finales.

Actualmente nuestra época se caracteriza por la complejidad creciente de las organizaciones de forma inadecuada, la cual impone diversos factores que inciden en un cambio vertiginoso.

Muchos son los problemas de las empresas modernas los cuales se repiten y en la medida en que crecen, mayores son los problemas de control, por lo que diariamente se requieren de mejores sistemas de planeación y de control que se apliquen a la gran diversidad de situaciones operativas de las empresas. Las necesidades de control de las empresas, cualquiera que sea su magnitud, aumentan en proporción directa a su crecimiento, por lo que es preciso mejorar los sistemas de planificación y control que se apliquen en los procesos operativos de la organización.

En el Perú, desde el año 2006 se han realizado diversos esfuerzos, a través de la emisión de normas y de documentos técnicos y orientadores, para establecer al control interno como herramienta de gestión que fortalezca y beneficie a las entidades respecto al cumplimiento de sus objetivos y metas; sin embargo, a la actualidad hemos podido identificar que el avance de las entidades tan públicas como privadas en esta materia aun es débil o incipiente.

Esta situación se refleja en el informe emitido por la Contraloría General de la República para medir la percepción de las entidades con relación a la implementación del Sistema de Control Interno - año 2013, que muestra un índice promedio de 38%, que corresponde a un porcentaje bajo; situación que demuestra la necesidad de que los responsables de esta tarea, como son los gestores y colaboradores, continúen

trabajando en fortalecer el control interno en sus organizaciones, como herramienta inherente a la gestión.

En la Empresa de Transportes de Servicios Múltiples Sur Lima S.A. actualmente no existe un régimen de control según las observaciones realizadas durante el último semestre del año 2018, todo lo concerniente al control de sus operaciones y a la gestión de su directivos es realizada de manera empírica, por consiguiente he podido identificar puntos críticos como por ejemplo, no cuenta con documentos de gestión tales como manuales de organización y funciones o manuales de procedimientos que dirijan y orienten tanto la gestión del personal administrativo como la ejecución de labores del personal, su documentación contable no se encuentra organizada, no cuenta con un adecuado control de caja, estados de cuenta bancarios, etc.; las actividades realizadas por los encargados de logística no está supervisadas y controladas adecuadamente, etc. En periodos anteriores la empresa ha pagado multas a SUNAT, o su crédito fiscal ha sido desconocido por el ente fiscalizador debido al desorden de las operaciones y al descuido del personal, siendo perjudicada de esta manera su rentabilidad en comparación con años anteriores.

Asimismo, la presente investigación tendrá por finalidad el diseño de un sistema de control interno eficiente y oportuno materializado a través de métodos y procedimientos de control interno en todas y cada una de las áreas de la empresa, con la finalidad de asegurar una positiva rentabilidad desde el punto de vista económico y financiero, y de esta forma asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales esperados por la alta gerencia y la sociedad.

1.1. Planeamiento De Investigación

1.2. Planteamiento del Problema

En muchas ocasiones se ha observado aprovechamiento de las oportunidades sin considerar sus valores éticos, como es la corrupción, el uso de los fondos sin que se den cuenta los Directores y menos los accionistas, el aprovechamiento del poder para realizar ciertas anomalías, utilizar los fondos de la empresa para efectos personales, y entre otros.

1.2.1. Caracterización del problema

Hoy en día las empresas se desarrollan en un ambiente de constantes cambios, es por ello la importancia de analizar los diferentes factores para mejorar sus rentabilidades a comparación de las empresas del mismo rubro. Es interesante conocer estos cambios debido a que las empresas deben estar conscientes de que sus competidores están constantemente buscando estrategias para generar ventaja competitiva. La relevancia aquí es que las empresas deben estar alertas y hacer un análisis estratégico de su entorno.

El sistema de control interno presenta deficiencias, toma decisiones personales e intereses personales que impiden una mejor rentabilidad a la empresa y uso razonable sobre el manejo de los activos, pasivos y capital de la empresa, por ejemplo: los inventarios no están controlados por medio de registros, no hay un adecuado control sobre el proceso de compra y los documentos; resumiendo que, la ausencia de controles internos es notable porque no se ha tenido utilidades durante los últimos 5 años, sólo deudas al SAT, SUNAT, terceros y otros.

El control interno comprende el plan de organización que se refiere a la protección de los activos y proporciona confiabilidad en los registros financieros, su diseño permite

suministrar, proporcionar seguridad y rentabilidad de la empresa están de acuerdo con las autorizaciones establecidas por la gerencia.

Para la Micro y Pequeña Empresa el control interno le permite un flujo de información financiera clara que corresponda a la realidad de los hechos y a la rápida comparación de lo realizado con lo planeado por la administración. El control interno asegura que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdida de reputación y otras consecuencias que la llevan a incurrir en gastos que no están contemplados dentro de sus operaciones, tales como: intereses y multas.

1.2.2. Enunciado del Problema

1. ¿Incide el sistema control interno en su rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples S.A. del Distrito de San Juan De Lurigancho 2018?
2. ¿Estará siendo Eficiente el Sistema de control interno en su rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Sur Lima S.A. en el Distrito de San Juan De Lurigancho 2018?
3. ¿Con un nuevo Sistema de control interno su rentabilidad será mayor de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Sur Lima S.A. en el Distrito de San Juan De Lurigancho 2018?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar el Sistema de control interno y su efecto en su Rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Sur Lima S.A. en el Distrito de San Juan De Lurigancho 2018

1.3.1.1. *Objetivos Específicos*

- 1) Diagnosticar el Sistema de control interno y la rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Sur Lima S.A. en el Distrito de San Juan De Lurigancho 2018.
- 2) Analizar el Sistema de control interno y su efecto en su rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Sur Lima S.A. en el Distrito de San Juan De Lurigancho 2018.
- 3) Proponer un Sistema de control interno para una mayor rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Sur Lima S.A. en el Distrito de San Juan De Lurigancho 2018

1.4. Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación se justifica que, por recomendación de los economistas, debe existir un sistema de control interno en todas las áreas de una organización siendo estatal o particular, es para todas las empresas siendo de diferentes rubros o giros. Puesto que, no exista el sistema de control adecuado; la organización se verá sentenciada a un crecimiento lento, quiebre total, inoportuna toma de decisiones, decisiones impertinentes, etc.

El flujo de efectivo, activos, gestión de recursos humanos, logística, son partidas de gran relevancia en toda empresa ya que de su correcta administración depende en gran medida el éxito, razón por la cual requieren ser monitoreadas y controladas. Es por esto que al realizar el estudio previo se verificó que no existe un sistema de control interno operativo en la empresa transportes de servicios múltiples Sur Lima S.A., por lo que se hace necesario llevar a cabo la presente investigación.

Esta investigación se justifica ante la falta de un eficiente sistema de control interno en la empresa, que se muestra ante las debilidades en la parte contable, administrativa y operativa de la empresa, lo que hace que la gestión de la misma sea mala. Esta problemática debe ser atendida prioritariamente con la finalidad de que mediante la implementación de un sistema de control interno se logre la optimización de la gestión y rentabilidad de la empresa.

La ejecución de esta investigación otorgará a la empresa “empresa transportes y servicios múltiples Sur Lima S.A.,” un sistema de control interno eficiente y adecuado; y que sirva de base para la toma de decisiones; le permita a su vez, determinar funciones y responsabilidades del personal, seguir políticas y lograr una mejora en la gestión empresarial y en su rentabilidad. A su vez, servir de ejemplo a las demás empresas del mismo rubro en el Perú.

Finalmente, esta investigación se justifica en la contribución en el diseño de controles internos, normas y procedimientos de control interno en la empresa transportes y servicios múltiples Sur Lima S.A., como solución a los problemas que la aquejan, y a

la mejora de la eficacia en las actividades y servicios que brinda, aplicando los conocimientos y experiencia profesional adquiridos durante la etapa universitaria.

Un buen manejo de sistema de control interno minimiza los costos y así lograr que la empresa pueda invertir mucho más en el rubro que está desarrollando, esto implica que el personal encargado de la gestión (gerente) tiene que estar suficientemente capacitado para poder llevar un adecuado control en la organización.

El sistema de control interno permite dar a conocer de forma eficiente a la organización y a la administración los ingresos y los egresos, balance de resultados de forma inmediata.

Finalmente, presentamos más adelante un sistema de control en la empresa de transportes adecuado para esta organización. Se conversará con algunos directores para ver de la mejor forma desde un ángulo de ganar o tener más rentabilidad en el presente año.

2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

En el proceso de recolección de información bibliográfica, se ha encontrado estudios previos relacionados con la materia de investigación, los cuales se señalan a continuación:

2.1.1. Antecedentes internacionales

Nombre: Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca.

Autor: Alvarado Veletanga, María Alexandra Año: 2012

Institución: Universidad Politécnica Salesiana

Metodología: Descriptivo, Gráfico, Cuestionario

Conclusiones:

Según Alvarado Valetanga La aplicación del modelo COSO como herramienta para desarrollar un sistema de control interno permitió realizar un análisis de los riesgos de la empresa Electro Instalaciones a partir de la identificación de sus factores críticos de riesgo. El análisis de la empresa permitió identificar deficiencias tales como la ausencia de manuales de funciones y procedimientos, inexistencia de requerimientos básicos para la contratación de personal, falta de sistemas contables a la vanguardia, falta de control de inventarios, falta de respaldo documentario tanto los ingresos como en los egresos y la falta de un seguro para la mercadería. El sistema de control interno basado en el modelo COSO, utilizó una matriz de clasificación de nivel de riesgo y confianza, así como la elaboración de procedimientos para cada una de las áreas las, los cuales se plasmaron a través de diagramas de flujo.

Dentro de las principales recomendaciones encontramos la elaboración de políticas en relación a la contratación del personal, elaboración de organigramas y manuales, capacitación de personal, creación de nuevas políticas de inventarios, verificaciones de cotizaciones de compra, etc. Este sistema se espera que permita a la organización salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad financiera, así como promover la eficiencia en las operaciones y generar la adhesión a las políticas prescritas por los órganos máximos de la entidad (**Alvarado Valetanga, 2012, pág. 97**).

Como afirma el autor (ERAZO, 2012) En la actualidad es muy importante el diseño e implementación de un sistema de control interno financiero, ya que la globalización que envuelve a las empresas grandes, medianas y pequeñas obliga a que los altos ejecutivos implementen procesos a través de los cuales se puede medir la realización de las actividades y tomar decisiones oportunas para lograr los objetivos planteados por la organización. La investigación aborda las vías y procedimientos para el control interno que contribuyen a implementar el perfeccionamiento en el área contable. Una búsqueda teórica de los principales conceptos, principios, políticas y la aplicación de diversos métodos teóricos y empíricos, permitieron proponer como aporte los Procedimientos de Control Interno, el que en su estructura y funciones comprende tres etapas, con pasos y acciones, los que en su implementación buscan la solución a las insuficiencias que caracterizan al área contable (**ERAZO, 2012**).

Los controles adecuados que permitirán proporcionar información real sobre el estado de los productos, tanto en calidad, cantidad y valor. Es por ello planteamos un sistema de control interno que viabilice los estados financieros y contables de la empresa SUR LIMA.

Según la autora **Arceda Castillon**, así fue como se planteó su Objetivo

GENERAL:

Evaluar la Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de Administración y Contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014".

ESPECIFICOS:

1. Describir los procedimientos de Control Interno que se aplican en la Agrícola "Jacinto López" S.A.
2. Identificar las dificultades de los procedimientos de Control Interno que se presenta en las Áreas de Administración y Contabilidad en la Agrícola "Jacinto López" S.A.
3. Determinar la incidencia de los procedimientos del Control Interno en las Áreas de Administración y Contabilidad en la Empresa.
4. Proponer un Manual de Control Interno basado en normas y principios que garanticen la confiabilidad de la información. (**Arceda Castillon, 2015, pág. 9**)

CONCLUSIONES:

Obteniendo el análisis de los resultados se plantean las siguientes conclusiones de acuerdo a los objetivos.

Los procedimientos de Control Interno que realiza la empresa son:

1. Los recursos de la empresa son entregados de forma verbal a cada funcionario con los que van a trabajar.
2. La contratación de personal lo realizan, a medida que se necesitan en cada área.
3. No existe control de entrada y salida del personal.
4. Los arqueos de caja se realizan eventualmente.

5. Los ingresos del día no son depositados, además son utilizado para pago de gastos.
6. Los gastos y compras se realizan en el momento que se necesitan.
7. Falta de segregación de funciones
8. Las Responsabilidades son centralizadas.
9. Ausencia de procedimientos, capacitaciones y promociones para los colaboradores.
10. Inexistencia de reclutamiento de los colaboradores.
11. Falta de control de jornada de trabajo de cada trabajador.
12. Arqueo de Caja de manera eventual.

Identificación de las dificultades de Control Interno que realiza la empresa son:

1. No existe control de inventario en Kardex y Master Kardex
2. Los estados financieros se entregan cada semestre.
3. Los anexos y notas de los estados financieros no son soporte de los mismos.
4. Ausencia de Auxiliares de control de cuentas por pagar (proveedores).
5. Inexistencia de manuales.

Incidencia de los procedimientos de Control Interno:

1. La entidad no tiene visibilidad de los objetivos y metas.
2. Incumplimiento de información Contable y Administrativa.
3. La ausencia del personal no es deducido en el pago de su salario.
4. No se realizan Inventarios Selectivos Periódicamente. (**Arceda Castillon, 2015, pág. 76**)

Ahora veamos a otra autora con referente a esta investigación: **(Moscoso Chiriboga & Echevarria Brito, 2015)** veamos sus objetivos:

Objetivo general

Implementar el Sistema MICIL Control Interno en el área de facturación y cobranza de la Empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil y generar información fiable

Objetivos específicos

- Conocer y evaluar las falencias que existen en el sistema de facturación y cobranzas que realiza la empresa Estuardo Sánchez en la Ciudad de Guayaquil.
- Determinar la necesidad de desarrollar un sistema de control interno en las áreas de facturación y cobranza basado en el método MICIL.
- Identificar la manera en que afecta la carencia de un sistema de control interno en las áreas de facturación y cobranza.
- Definir la inversión necesaria para la implementación del nuevo sistema dentro de la empresa. (Moscoso Chiriboga & Echevarria Brito, 2015, pág. 15)

CONCLUSIONES

- El sistema de facturación de la empresa no cumple con los requisitos pertinentes que confirmen que este proceso se acreditara con la labor consolidada en la parte contable de la organización.
- El sistema de facturación es fundamental para que toda empresa pueda hacer el ingreso del dinero por ventas, por lo que es necesario que la actualización del mismo sea constante y se ajuste a las necesidades empresariales.

- A través de la investigación se concluye que quienes forman parte de la empresa consideran necesaria la aplicación del sistema de control en los procesos de facturación y cobranzas.
- Así mismo, se identificó que existen falencias en los flujos de procesos que no solo causan retrasos y descoordinación, sino también pueden afectar la rentabilidad de la empresa.
- La instalación del sistema de facturación se implementará durante un periodo de seis meses, tiempo en el cual se desarrollarán actividades varias como traspaso y digitalización de la información, capacitaciones sobre el uso del sistema de control interno entre otros (**Moscoso Chiriboga & Echevarria Brito, 2015, pág. 88**)

En esta ocasión citaré al autor (**Catuche Campo & Benavides Molina, 2017**) quienes presentan su tesis titulada Diseño De Un Sistema De Control Interno Para La Compañía Logística Internacional SAS donde indica sus objetivos:

Objetivo general.

- Diseñar una propuesta de un sistema del control interno para la compañía Logística Internacional SAS.

Objetivos específicos.

- Describir los procesos principales/misionales de la compañía Logística Internacional SAS.
- Identificar factores que influyen en el desarrollo y desempeño del objeto social de la organización, identificando los posibles riesgos que puedan perjudicar o poner en peligro el desarrollo financiero y administrativo.

- Determinar la estructura de un Sistema de Control Interno acorde a la situación y demanda de la compañía Logística Internacional SAS. **(Catuche Campo & Benavides Molina, 2017, pág. 20)**

Ahora veamos a la conclusión que ha llegado:

CONCLUSIONES

- Logística Internacional SAS, es una compañía que cuenta con un área de Gestión de Calidad que se encarga del control de los procesos de la misma, pero se detectó que como esta es una organización de tipo familiar presenta diversas falencias y riesgos, debido a que los controles no son los adecuados o son saltados, así mismo existe en los procesos una asignación o distribución inadecuada de actividades, sin tener en algunas áreas personal fijo en el desempeño de una tarea y/o proceso definido.
- Revisando el direccionamiento estratégico esta tiene una falencia con respecto al cobro de cartera, se encontró que no tiene buena rotación, siendo esta mayor a 50 días para principales clientes y más de 121 días para clientes diversos, perjudicando la liquidez de la organización, debido a esto se recomienda capacitaciones al personal del área y crear mejores estrategias para su recuperación, como la asignación y/o contratación de un equipo de trabajo o persona que desarrolle todas las actividades pertinentes al área de cartera, creando e implementando políticas y procesos de cartera, así el control y manejo de tendrá un manejo e impacto positivo.
- Así mismo se debe tener presente el sector en el que se desarrolla la compañía, el cual es complejo, debido a los riesgos de transporte, como costos altos, robo o pérdida de la mercancía, algún tipo de accidente de tránsito; también por la parte normativa, estas pueden cambiar o se puede generar implementación de

estas, lo cual conlleva a una constante capacitación y actualización de estas. También aplicar controles y medidas preventivas a otros factores externos como lo son los precios del mercado internacional, con el cual no existe la posibilidad de competir, el mal estado de algunas carreteras, a causa de la baja inversión en la infraestructura vial, costos del gas y energía.

- Por último, se evidencia y así mismo recomienda, la implementación de estrategias para mejorar la parte de talento humano, no solo recurriendo a constantes capacitaciones si no también la parte motivacional y tener a un personal satisfecho por medio incentivos, que ayude a mejorar la disposición y calidad de trabajo.

(CABRILES, 2014) Propuesta de un Sistema de Control de Inventarios de stock de seguridad para mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la empresa Balgres C.A, UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR para optar el Titulo de Administración del Transporte

En la práctica del periodo de pasantías, se evidenció la necesidad de elaborar una propuesta para mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos que actualmente implementa Balgres, C.A. Durante la estadía en esta compañía se formuló una propuesta para la activación del módulo “almacén” que constituye el software administrativo que posee la empresa, con la finalidad de utilizar el modelo de control de inventario; stock de seguridad que facilita el sistema y con ello mantener un registro más estricto en las entradas y salidas de los productos albergados en los distintos almacenes que manipula Balgres, C.A, con la finalidad de evitar un stock cero y con ello un paro en la producción.

Dada estas necesidades, se aplicaron varias técnicas de investigación y recolección de información como entrevistas no estructuradas, la observación directa, además de reuniones con el personal del departamento que dieron como resultado la nueva propuesta de un sistema de control de inventario que mejore los procesos de compras de materia prima, repuestos e insumos de la empresa Balgres, C.A.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

De acuerdo a la investigación realizada por (**Quezada Cabrera, 2014, pág. 32**) afirma en sus conclusiones lo siguiente:

- El beneficio del control interno lo constituye en que mejora el ordenamiento administrativo y financiero por cuanto proporciona a los Órganos Rectores una gestión oportuna y consistente en la Municipalidad Distrital de Ragash.
- Permite un aseguramiento de la gestión eficaz y da la seguridad a la ciudadanía información sobre los gastos de los Gobiernos Locales.
- El control interno mejora el ordenamiento administrativo desde el punto de vista de la eficiencia, genera seguridad en los procesos y garantiza la efectiva toma de decisiones en la ejecución del presupuesto.
- El control interno constituye un soporte para ordenar las finanzas públicas a partir del Registro Único del Presupuesto del Estado en todas sus fases de formulación programación, aprobación, ejecución (incluyendo las modificaciones a nivel institucional y funcional) y evaluación, la gestión de pagaduría a proveedores a través de un sistema electrónico seguro y a los servidores públicos y la cobranza coactiva de las deudas tributarias.

- El control interno aplicado en el área de recaudación permite el registro de contribuyentes, cada contribuyente con sus datos y vinculado a sus predios.
- Cada predio con sus datos (fuente autoavalúo o catastro) lo que determina un valor de predio en base a la tasa de valor del terreno (según ubicación) y el tipo de construcción

He aquí otro informe de tesis donde concluye que:

Los Directores de las I.E del Distrito de Coasa, tienen que implementar y utilizar necesariamente los sistemas del control interno para una correcta administración financiera y contable para ello se debe organiza capacitaciones que brinden un mejor manejo de los recursos económicos y financieros que beneficie en la administración y gestión institucional (...) (**Chambi Chambi, 2015, pág. 98**).

En esta investigación manifiesta que:

Conclusiones

Luego de haber hecho un análisis a los Estados Financieros se pudo determinar que la empresa Turismo Moche S.R.L. presenta solidez en su patrimonio apoyada en sus activos y presentó un incremento de su margen de utilidad respecto al año anterior, sin embargo en lo que respecta al control interno tiene serios problemas como la falta de organización, inexistencia de política de riesgos, y la falta de elaboración y presentación de Estados Financieros mensuales sin los cuales difícilmente la administración podría tomar acertadamente las decisiones en cuanto a la empresa. Es por todo esto que es importante la aplicación de un sistema de control interno basado en la elaboración de documentos de gestión (ROF, MOF, Organigrama Institucional), mejoras en políticas de contratación de personal, mejoramiento del sistema contable, así como el llevado de libros, elaboración de

Estado Financieros actualizados con la finalidad de evaluar adecuadamente ratios en beneficio de la toma de decisiones. La aplicación de esta propuesta de implementación de control interno resulta pues necesaria para mantener los aspectos positivos detectados en la entidad y a su vez mejorar aquellos aspectos en donde se nota la urgencia de innovación y mejoramiento de procedimientos, políticas, procesos para salvaguardar los activos, verificar la mejora económica-financiera y la información administrativa y operacional. (**Quiroz Rodas, 2015**).

2.2. Bases Teóricas

En esta parte mencionaremos los temas muy importantes para mi investigación, donde me sustentará como un aporte para fundamentar y fortalecer los conocimientos con respecto a Sistema de Control.

2.2.1. Sistema de Control Empresarial

Control significa como función coercitiva y restrictiva, para inhibir o impedir conductas indeseables, como llegar con atraso al trabajo o a clases

2.2.1.1. Factores de Control

Existen cuatro factores que deben ser considerados al aplicar el proceso de control.

- Cantidad
- Tiempo
- Costo
- Calidad

Controles Utilizados Con Más Frecuencia En Los Factores Del Control

Cantidad	Tiempo	Costo	Calidad
Presupuestos	Estudios de tiempos	Presupuestos	Evaluación de la actuación
Estimaciones	Fechas límite	Costo por metro cuadrado	Pruebas psicológicas
Productos terminados	Programas	Costos estándar	Inspecciones visuales
Unidades vendidas	Tiempo – máquina	Pronósticos	Coefficientes
Unidades rechazadas	Medición del trabajo	Contabilidad	Rendimiento del personal
Inventarios de personal	Procedimientos	Productividad	Informes
Medición del trabajo	Estándares	Rendimiento s/inversión	Procedimientos
Pronósticos			Estándares
Control de inventarios			Calificación de méritos

2.2.1.2. *Tipos De Controles*

- **Control preliminar:** Este control tiene lugar antes de principiar operaciones e incluye la creación de políticas, procedimientos y reglas diseñadas para asegurar que las actividades planeadas serán ejecutadas con propiedad. La consistencia en el uso de las políticas y procedimientos es promovida por los esfuerzos del control.
- **Control concurrente:** Este control tiene lugar durante la fase de la acción de ejecutar los planes e incluye la dirección, vigilancia y sincronización de las actividades, según ocurran.
- **Control de retroalimentación:** Este tipo de control se enfoca sobre el uso de la información de los resultados anteriores, para corregir posibles desviaciones futuras del estándar aceptable.

2.2.1.3. *Áreas Del Control*

- **Control de producción.** La función del control en esta área busca el incremento de la eficiencia, la reducción de costos, y la uniformidad y mejora de la calidad del producto, aplicando técnicas como estudios de tiempos y movimientos, inspecciones, programación lineal, análisis estadísticos y gráficas.
- **Control de calidad.** Se refiere a la vigilancia que debe hacerse para comprobar una calidad específica tanto en materias primas como en los productos terminados; establece límites aceptables de variación en cuanto al color, acabado, composición, volumen, dimensión, resistencia, etc.

- **Control de inventarios.** Se encarga de regular en forma óptima las existencias en los almacenes tanto de refacciones como de herramientas, materias primas, productos en proceso y terminados; protegiendo a la empresa de costos innecesarios por acumulamiento o falta de existencias en el almacén.

- **Control de compras.** Esta función verifica el cumplimiento de actividades como:

- a) Selección adecuada de los proveedores,

- b) Evaluación de la cantidad y calidad especificadas por el departamento solicitante,

- c) Control de los pedidos desde el momento de su requisición hasta la llegada del material,

- d) Determinación del punto de pedido y reorden,

- e) Comprobación de precios.

- **Control de mercadotecnia.** Se efectúa mediante el estudio de informes y estadísticas donde se analiza si las metas de mercadeo se han cumplido o no; comprende áreas tales como ventas, desarrollo de productos, distribución, publicidad y promoción.

- **Control de ventas.** Los pronósticos y presupuestos de ventas son esenciales para el establecimiento de este control. La función de este sistema sirve para medir la actuación de la fuerza de ventas en relación con las ventas pronosticadas y adoptar las medidas correctivas adecuadas.

- **Control de finanzas.** Proporciona información acerca de la situación financiera de la empresa y del rendimiento en términos monetarios de los recursos, departamentos y actividades que la integran.

• **Control de recursos humanos.** Su función es la evaluación de la efectividad en la implantación y ejecución de todos y cada uno de los programas de personal y del cumplimiento de los objetivos de este departamento, aplicando la evaluación al reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo, motivación, sueldos y salarios, seguridad e higiene y prestaciones.

2.2.1.4. Técnicas De Control

Presupuesto:

La presupuestación es la formulación de planes para un determinado periodo futuro en términos numéricos. Como tales los presupuestos son estados de resultados anticipados, en términos financieros –como en los de ingreso y capital- o en aspectos no financieros –como en el caso de horas de mano de obra directa, materiales, volumen físico de ventas o unidades de producción -. Se dice que los presupuestos es la monetización de los planes.

Balance General Comparativo:

Es el funcionamiento general de la empresa (...) importantes tendencias y permite que el gerente obtenga una apreciación amplia de la actuación general y de lo que pudiera ameritar algunas modificaciones.

Estado De Ganancias Y Perdidas:

Muestran en forma breve el monto del ingreso, las deducciones y el ingreso neto. Estados de ganancias y pérdidas comparativos permite al gerente localizar dificultades y ponerles remedio.

Auditoría Financiera:

Es la inspección periódica de los registros contables, para verificar que estos hayan sido adecuadamente preparados y estén correctos, (...) Se realiza para hacer comprobaciones de la exactitud de los registros, y al mismo tiempo revisa y evalúa los proyectos, actividades y procedimientos de la empresa.

Auditoría Administrativa:

- a) Revisión de las nuevas políticas y prácticas, tanto respecto a su conveniencia como a su cumplimiento
- b) Identificación de áreas débiles dentro de la organización, que requieren mayor apoyo
- c) Mejor comunicación, esto permite informar a los empleados del estado de la compañía
- d) Mide el grado de efectividad de los controles administrativos actuales
- e) La auditoría administrativa se ocupa del punto de vista general, no evalúa el funcionamiento personal.

Reportes – Informes:

Facilitan el proceso de control, ejemplo reportes de producción, informes de embarque, reportes financieros etc. (...) ayudan al gerente a la toma de decisiones y a un mayor conocimiento del estado de la empresa.

2.2.1.5. Logros con el sistema de control

- Eficacia, eficiencia y economía en las operaciones.
- Protección y aseguramiento de los recursos.
- Confiabilidad y oportunidad en la información.

- Mejoramientos permanentes de la gestión a través de mecanismos de evaluación como la medición y el seguimiento.
- Cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos

Tomar en cuenta las siguientes áreas:

- Ambiente de Control
- Administración de riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Monitoreo

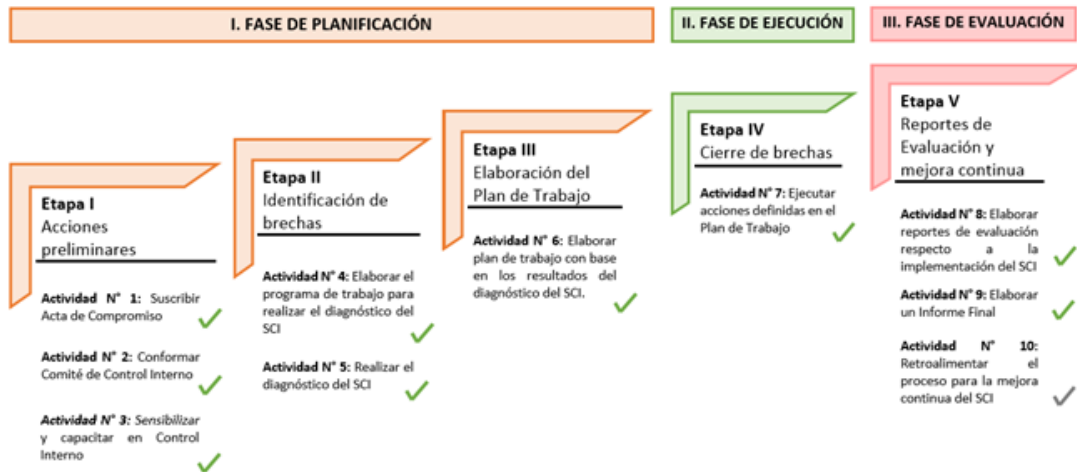
(ISA - Colombia, 2019)

2.2.2. Sistema de Control Interno

El Ministerio de Economía y Finanzas ha publicado su artículo acerca de Sistema de Control Interno, veamos cómo lo define:

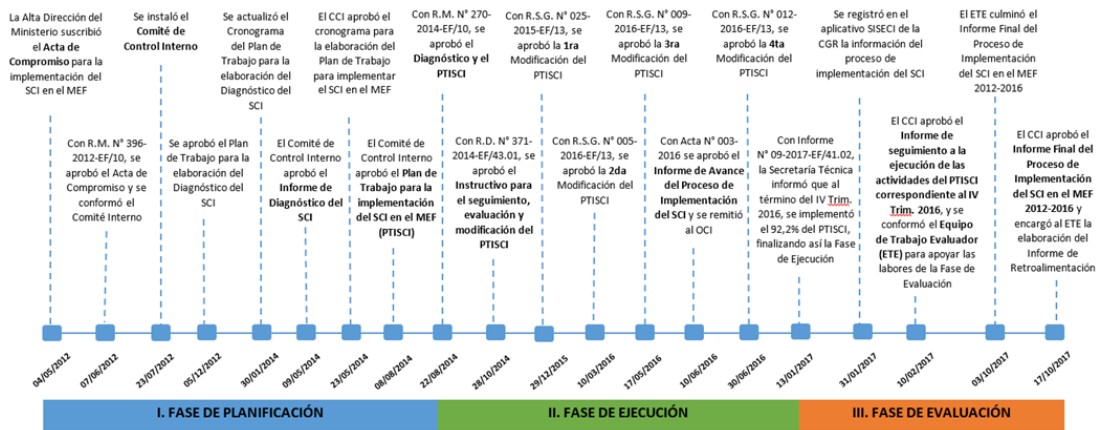
El Sistema de Control Interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizados y establecidos en cada entidad del Estado; cuya estructura, componentes, elementos y objetivos se regulan por la Ley N° 28716 y la normativa técnica que emite la Contraloría sobre la materia.

A continuación, se muestra el Modelo de Implementación del SCI, con sus respectivas fases, etapas y actividades, respecto a los avances logrados en el Ministerio de Economía y Finanzas. (**Ministerio de Economía y Finanzas, 2018**)



Fuente: Directiva N° 013-2016-CG/GPROD, "Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado", aprobada por Resolución de Contraloría N° 149-2016-CG.

✓ En proceso
 ✓ Finalizado



En esta página web (Servin, 2019) afirma sobre el objetivo de Sistema de Control Interno:

“resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización.”

Si no prevemos estas recomendaciones por el Gerente Servin, Lorena; además puede sufrir la organización como afirma:

Todo esto puede llevar a que se den situaciones no previstas y con un impacto financiero, como ser malversación o pérdida de activos, incumplimientos de normas ya sean legales o impositivas que generen un pasivo contingente, fraudes asociados a información financiera fraudulenta que podrían dañar la reputación de la empresa, entre otros. Dichas situaciones podrían ser prevenidas gestionando el control interno con anticipación. **(Servin, 2019)**

Es por ello concluye la misma autora que:

Desarrollar un Control Interno adecuado a cada tipo de organización nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad.

Adicionalmente, contar con un sistema de control actualizado en las áreas básicas de la empresa, permitirá alimentar el sistema de información y ayudar a la adecuada toma de decisiones, así como facilitar que las auditorías tanto de gestión como financieras sean efectivas.

2.2.3. Sistema de Control para las pequeñas y medianas empresas

(SICOP)

Introducción

La mayoría de las grandes compañías planean, periódicamente piensan acerca del futuro, de su misión y visión. Muchas saben a dónde quieren llegar, pero generalmente no utilizan la misma cantidad de tiempo y esfuerzo pensando en cómo controlar las variables que impiden el logro de sus objetivos, ni cómo diseñar un adecuado Sistema de Control, que les apoye en el cumplimiento de sus planes.

Sólo algunas empresas, quizás las más grandes, tienen un Sistema de Control Organizacional bien estructurado. La gran mayoría de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) no han diseñado Sistemas de Control Organizacional acordes con su tamaño y necesidades. (Mejia Quijano, 2002)

2.2.4. Guías Para Diseñar El Sistema De Control

Las siete guías propuestas están interrelacionadas. Se sugiere utilizarlas en el orden de presentación, pero no se hace obligatorio este orden; todo depende de las necesidades de la Pyme.

Las guías desarrolladas son de acuerdo al autor (Mejia Quijano, 2002) nos dice:

Guía para realizar el Direccionamiento Estratégico: en esta guía se propone la forma de identificar las estrategias más adecuadas para la empresa, la definición de planes de acción para el logro de los objetivos establecidos, la definición de la estructura organizacional de la empresa y el diseño e implementación del sistema de información y comunicación. Esta guía no hace parte del Sistema de Control, pero sí es un prerrequisito para implantarlo.

Guía para crear el Ambiente de Control: proporciona los elementos necesarios para diseñar el sistema de creencias en las empresas, con el cual se crean los valores, se definen los niveles de desempeño deseado y se describe el comportamiento que se espera de los empleados; también se dan las pautas para definir el sistema límite, que se manifiesta en la creación del código de ética, el cual ayuda a resolver conflictos, orienta las decisiones y clarifica las responsabilidades del personal.

Guía para realizar la evaluación de riesgos: esta guía comprende 9 pasos:

1. Conformación de un equipo interdisciplinario de trabajo

2. Identificación de riesgos a través de un análisis sistémico de las causas de riesgo y el apoyo de cuestionarios de chequeo
3. Elaboración de la matriz riesgos-macroprocesos, con el fin de identificar los riesgos que se presentan en los procesos claves de la empresa
4. Calificación de los macroprocesos de acuerdo con su propensión al riesgo
5. Identificación de los procesos de la empresa
6. Despliegue de los procesos en cuanto a procedimientos y actividades e identificación de los riesgos y controles presentes en las actividades,
7. Valoración de los riesgos,
8. Establecimiento del perfil de riesgos del proceso
9. Definición de indicadores de riesgos.

Guía para diseñar las actividades de control: explica cómo a partir del análisis de riesgos y la identificación de los controles en los procesos, se definen los controles propuestos, los cuales deben incorporarse en el normal desarrollo de las actividades, para garantizar un mayor control de los riesgos detectados.

Guía para crear un ambiente de autocontrol: proporciona las pautas necesarias para iniciar una cultura de autocontrol en la organización. Parte del entendimiento de lo que es el autocontrol, de cómo evitar la resistencia al cambio que esta cultura genera; además, explica la forma de aplicar el autocontrol en la organización en general, en los grupos de trabajo y en las personas.

Guía para evaluar las variables críticas de desempeño: presenta una propuesta de los indicadores que pueden utilizar las Pymes para medir el cumplimiento de sus metas y explica la forma de implementar el sistema de indicadores.

Guía para evaluar el sistema de control: con esta guía se termina el ciclo del sistema; en ella se explica la necesidad de crear un mecanismo o comité de evaluación

permanente del sistema de control, conformado por el gerente y los jefes de las áreas, con el fin de realizar el monitoreo constante al sistema de control y tomar las medidas necesarias para corregir las deficiencias encontradas (**Mejia Quijano, 2002**)

2.2.5. La Rentabilidad

Rentabilidad. Es la capacidad que posee un negocio para generar utilidades, lo cual se refleja en los rendimientos alcanzados.

Rentabilidad económica o del activo. En el que se relaciona un concepto de resultado conocido o previsto, antes de intereses, con la totalidad de los capitales económicos empleados en su obtención, sin tener en cuenta la financiación u origen de los mismos, por lo que representa, desde una perspectiva económica, el rendimiento de la inversión de la empresa.

Rentabilidad financiera o de fondos propios. Es el resultado conocido o previsto, después de intereses, con los fondos propios de la empresa, y que representa el rendimiento que corresponde a los mismos.

2.2.6. Cinco Indicadores Para Valorar La Rentabilidad De Mi Empresa

De acuerdo al **Perez, (2017)** indica en su página web que:

2.2.6.1. Rentabilidad sobre activos (ROA)

La rentabilidad sobre activos, más conocido como ROA (Return On Assets), mide la relación entre el beneficio logrado por la empresa antes de intereses e impuestos y el valor en libros de la totalidad del activo. Representa la rentabilidad que le proporciona cada activo invertido en la empresa. Matemáticamente:

$$\text{ROA} = (\text{Beneficio después de impuestos} / \text{Valor contable del activo}) \times 100 \%$$

2.2.6.2. Rentabilidad sobre recursos propios (ROE)

Es, posiblemente, el mejor indicador para valorar la rentabilidad del capital. El ROE (Return On Equity) mide la rentabilidad que obtienen los accionistas o los partícipes de la sociedad sobre el capital social que, al fin y a la postre, no deja de ser la rentabilidad que buscan los inversores.

$$\text{ROE} = (\text{Beneficio después de impuestos} / \text{Valor contable fondos propios}) \times 100 \%$$

2.2.6.3. Rentabilidad sobre el capital empleado (ROCE)

Se trata de una ratio similar al ROE, aunque utiliza el capital empleado en el negocio, y no la totalidad de los recursos propios de una empresa. Es una medida de eficiencia cuando la empresa utiliza todo el capital disponible para generar recursos adicionales.

$$\text{ROCE} = (\text{Beneficio después de impuestos} / \text{Capital empleado}) \times 100 \%$$

2.2.6.4. Rentabilidad neta sobre las ventas

Esta ratio engloba la rentabilidad neta final, descontando intereses, impuestos y los gastos por amortización y depreciación obtenida por cada euro vendido, calculado teniendo en cuenta todos los conceptos con los que la empresa obtiene ingresos y el coste de las mismas.

$$\text{Rentabilidad neta sobre ventas} = (\text{Beneficio después de impuestos} / \text{Ventas netas}) \times 100 \%$$

2.2.6.5. Rentabilidad por dividendo

Aunque este es un indicador que está más bien pensado para empresas que cotizan en bolsa, también puede ser utilizado por pequeñas y medianas empresas. Su forma

de cálculo es sencilla, y consiste en dividir los beneficios distribuidos por la empresa entre su capitalización bursátil o su capital social, o bien el dividendo por acción entre el precio de la acción. Se utiliza sobre todo por los inversores para conocer cuál es la rentabilidad de nuestra inversión por los dividendos obtenidos en función de la inversión.

Rentabilidad por dividendo = (dividendo por acción / precio por acción) x 100%

2.2.7. Componentes de la rentabilidad

2.2.7.1. Beneficio neto

es el beneficio que queda para una empresa después de un ciclo operativo restando a sus ingresos el coste de los bienes vendidos, los gastos operativos y extraordinarios, el interés pagable y los impuestos.

2.2.7.2. Fondos propios

(...) retribución de los accionistas, por haber aportado Fondos Propios para la realización del negocio empresarial, descontando el coste de la financiación”. (...) es el saldo acumulado hasta la fecha de las aportaciones de los accionistas y de la retención anual de beneficios. (Eslava, 2004).

2.2.8. Diferencia entre rentabilidad financiera y rentabilidad económica

$$RF = RE [RE + k(1-t)] \times D/RP$$

RF: Rentabilidad financiera.

RE: rentabilidad económica.

K: Coste de la deuda (interés)

t: impuestos

t: apalancamiento financiero

D: deuda o pasivo total de la empresa

RP: Recursos propios.

Cuando la RE es mayor que el coste de la deuda (k), el apalancamiento financiero es positivo y la RF será mayor que la RE, si en cambio el coste de la deuda es mayor que la RE, habrá un efecto apalancamiento negativo y la RF será menor que la RE.

Además, cuanto mayor sea la deuda (D) utilizada para financiar una inversión mayor será el apalancamiento financiero y por tanto mayor será la RF en comparación con la RE., menor será la rentabilidad financiera, pero la rentabilidad puede ser mayor debido al apalancamiento financiero. Si una empresa no utiliza deuda, la RE será igual a la RF. (Kisiryán, 2018)

2.2.9. La Rentabilidad En Una Empresa

Cuando hablamos de rentabilidad empresarial nos referimos a la capacidad que tiene una empresa para poder generar los beneficios suficientes, en relación con sus ventas, activos o recursos propios, para ser considerada rentable. Es decir, que la diferencia entre sus ingresos y sus gastos es suficiente como para mantenerse en el tiempo de manera sostenible y seguir creciendo. Lo más eficiente a la hora de medir una rentabilidad es evaluar la relación que existe entre sus utilidades y sus beneficios, y los recursos que han utilizado para obtenerlo.

2.2.10. Ratios De La Rentabilidad

Estos ratios sirven para comparar los resultados de la empresa con distintas partidas del balance o de la cuenta de pérdidas y ganancias. Miden el nivel de eficiencia en la utilización de los activos de la empresa en relación a la gestión de sus operaciones.

Hay que tener presente que la ratio nos proporcionará un porcentaje por lo que nos podemos encontrar con empresas con ratios de rentabilidad muy elevados, pero que en términos absolutos no sean relevantes.

Por otra parte, hemos de tener cuidado con las empresas de servicios, sobre todo, las pequeñas y medianas, pues se tiende a inflar el coste por hora de sus trabajadores o no registrar contablemente los trabajos que realizan para su propio Inmovilizado.

2.2.10.1. *Beneficio neto sobre recursos propios medios*

Esta rentabilidad que obtiene el accionista medida sobre el valor en libros de los recursos propios

Recursos propios = Capital social desembolsado + Reservas + Beneficios no distribuidos

Beneficio neto sobre recursos propios = Beneficio neto

$$\text{Beneficio neto sobre recursos propios} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Recursos propios medio}}$$

Esta ratio debe de ser superior a la rentabilidad que obtendría un accionista con su dinero colocado en una inversión exenta de riesgo. Por ejemplo una referencia podría

ser la rentabilidad de los Bonos del Tesoro a 5 años. debiendo por lo menos triplicar la empresa dicha rentabilidad, pensemos que el nesgo de pérdida del capital mucho mayor en la empresa que en el caso del Tesoro

2.2.10.2. Beneficio neto sobre ventas

Esta ratio engloba la rentabilidad final - descontados amortizaciones, intereses e impuestos - obtenida en cada euro vendido Incluye todos los conceptos por lo que la empresa obtiene ingresos o genera gastos

$$\text{Beneficio neto sobre ventas} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Ventas}} = \frac{\text{Beneficio después de impuesto}}{\text{Importe de las ventas}}$$

Cuanto mayor sea dicho ratio mejor, pues indicará que la actividad de la empresa así como su administración económica financiera es más eficiente Por ejemplo en el caso de las empresas de base tecnológica dicha ratio es muy elevado habida cuenta que los costes marginales de las ventas son tendentes a cero

2.2.10.3. Rentabilidad económica

Indica la rentabilidad que obtiene la empresa sobre sus activos, es decir la eficiencia en la utilización del activo.

$$\text{Rentabilidad económica} = \frac{\text{BAIT}}{\text{Activo total}} = \frac{\text{Beneficio antes de impuesto y tributos}}{\text{Activo total}}$$

Esta ratio depende mucho de la actividad de la empresa y por tanto no es comparable entre distintos sectores, no tiene nada que ver una empresa de construcción de automóviles con una empresa de desarrollo de software.

Así mientras la primera precisa de una costosa estructura para empezar a trabajar la segunda tan sólo necesita de equipos Informáticos En otro orden de cosas sucedería lo mismo con una empresa de reformas domésticas. Donde su activo se reducirá a las herramientas utilizadas en los distintos oficios y unas oficinas en relación a un restaurante que además de un comedor donde atender a sus clientes precisará de una costosa equipación de cocina.

2.2.10.4. Rentabilidad de la empresa

Mide la rentabilidad del negocio empresarial en sí mismo. Pues mide la relación entre el beneficio de explotación y el activo neto.

Un valor más alto significa una situación más próspera para la empresa, pues la empresa contará con una mayor rentabilidad, es decir, mayores beneficios en relación a sus activos.

$$\text{Rentabilidad de la Empresa} = \frac{\text{Beneficio Bruto}}{\text{Activo total neto}} = \frac{\text{Ingreso de Explotación} - \text{Gastos de explotación}}{\text{Activo} - \text{Amortización} - \text{Provisiones}}$$

2.2.10.5. Rentabilidad del capital

Mide la rentabilidad del patrimonio propiedad de los accionistas, tanto del aportado por ellos. como el generado por el negocio empresarial.

Un valor más alto significa una situación más próspera para la empresa y sus accionistas.

$$\text{Rentabilidad del Capital} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Fondos Propios}} = \frac{\text{Beneficio} - \text{Impuesto}}{\text{Fondos Propios}}$$

Este es uno de los criterios que utilizará cualquier aceleradora o inversor privada a la hora de analizar su participación o no en una determinada empresa y uno de los motivos por el que son las empresas tecnológicas las que mayor interés generan entre los inversores privados.

Las empresas de base tecnológica se caracterizan por un nivel de activo muy bajo en relación con el volumen de mercado al cual optan con su actividad. Así mismo el coste marginal de las ventas suelen ser tendente a cero, esto es, una vez puesto en marcha el servicio, su replicación o generación prácticamente no tiene coste.

Este escenario es ideal para el inversor privado pues su dinero se destina en su integridad a la generación del servicio, personal de elevada cualificación y al marketing sin diluirse en activos específicos de la actividad.

Una empresa de internet tan solo precisa de equipos informáticos y de profesionales altamente calificados, siendo ambos activos totalmente reutilizables en otros proyectos lo que por ejemplo sucede en el caso de un restaurante, óptica, etc.

2.2.10.6. Rentabilidad de ventas

Mide la relación entre el importe de las ventas y el coste de elaboración de servicio o producto vendido. Este ratio esta relacionada con el coste marginal de la venta, pues no tiene en consideración ni la amortización, ni los intereses de la financiación del inmovilizado ni los impuestos.

$$\text{Rentabilidad de las ventas} = \frac{\text{Beneficio Bruto}}{\text{Ventas}}$$

Como ya sea comentado anteriormente en este caso cuando comparamos la rentabilidad de las ventas de dos empresas hemos de tener cuidado con el tipo de actividad que desarrolla cada una de ellas pues obviamente no tienen nada que ver la rentabilidad de un servicio donde el coste marginal de la venta será el tiempo de mano de obra utilizado para la prestación del servicio con la venta de un producto donde además de la mano obra empleada en su elaboración deberemos incluir el coste de las materias primas incorporadas al producto.

2.2.10.7. Rentabilidad sobre activos

Ratio que mide la rentabilidad de los activos de una empresa, estableciendo para ello una relación entre los beneficios netos y los activos totales de la sociedad.

$$\text{Rentabilidad sobre los activos} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Activo Total}}$$

2.2.10.8. Rentabilidad de los capitales propios

Ratio que mide la rentabilidad de los capitales propios invertidos en la empresa en relación con el beneficio neto obtenido.

$$\text{Rentabilidad de los capitales propios} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Capitales propios}}$$

2.2.10.9. Rentabilidad por dividendo

Mide el porcentaje del precio de compra de una acción que supone el dividendo repartido a las accionistas por la empresa. Este ratio es utilizado por los inversores en acciones de empresas cotizadas siendo utilizado bajo una perspectiva financiera más que de gestión.

$$\text{Rentabilidad por dividendo} = \frac{\text{Dividendo}}{\text{Acción}}$$

Hay que tener presente que en cada ejercicio en la junta general de accionistas se decide cual será la política y cuantía de retribución al accionista y por tanto este ratio puede variar sustancialmente ajercicio a otro.

2.2.10.10. Rentabilidad bursatil de la sociedad

Liga al beneficio neto con la capitalización bursatil. Pudiéndose calcular de dos formas distintas.

$$\text{Rentabilidad neto sobre la capitalización bursátil} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Capitalización bursátil}}$$

Otr medida más exacta de la capacidad generadora de rentas de las empresas cotizadas relaciona el “cash flow” con a capitalización bursátil.

$$\text{Rendimiento o cash flow sobre capitalización bursátil} = \frac{\text{Flujo de efectivo}}{\text{Capitalización bursátil}}$$

2.2.10.11. Beneficio por acción

Es el resultado de dividir el beneficio neto de la empresa entre el número de acciones en que se divide su capital social.

Se trata de un ratio de interés para el inversor en acciones de empresas cotizadas pues nos indica la evolución del beneficio de la empresa con independencia de si esta ha realizado ampliaciones de capital a lo largo del tiempo.

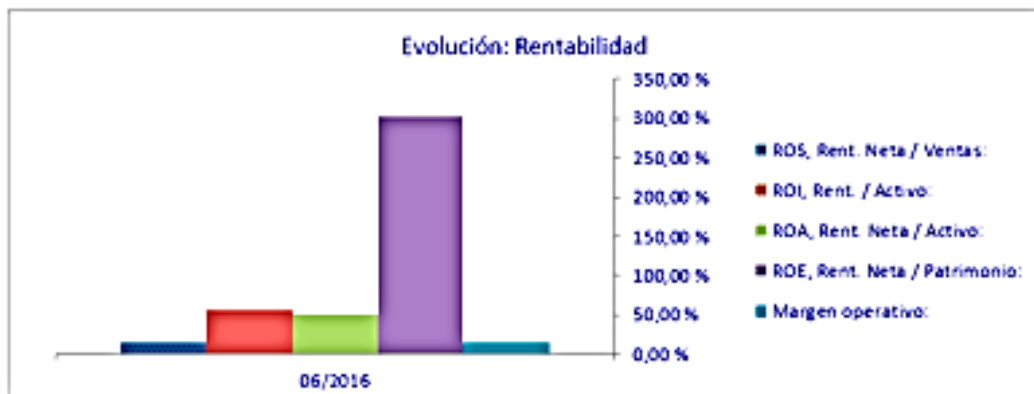
Esle ratio es la base de otro ratio fundamental para el inversor en accines, el PER - Price Earnings Rate – EI PER nos indica el número de veces que esta reflejado el beneficio de una empresa en e lprecio de sus acciones.

Así cuando se dice que una empresa tiene un PER de 10 lo que estamos diciendo es que el precio al que cotizan sus acciones es de 10 veces sus beneficios actuales Así pues cuando menor sea el PER de una empresa o lo que es lo mismo mayor sea su BPA mejores características tendrá nuestra inversión.

$$\text{Beneficio de acción} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Número de Acciones}}$$

Ejemplo de análisis de los ratios de rentabilidad de una empresa. (AREADEPYMES, 2016)

Rentabilidad	jun-2016
ROS, Rent. Neta / Ventas:	14,54 %
ROI, Rent. / Activo:	55,60 %
ROA, Rent. Neta / Activo:	51,09 %
ROE, Rent. Neta / Patrimonio:	302,18 %
Margen operativo:	15,83 %



2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Almacén

Es la instalación que mantiene los materiales en existencia y desde donde se distribuyen, sea a los departamentos en la empresa o a los clientes.

2.3.2. Ambiente De Control

Marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa. Significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos (PEREZ, 2007).

2.3.3. Control

El control ha sido definido bajo dos grandes perspectivas, una perspectiva limitada y una perspectiva amplia.

Desde la *perspectiva limitada*, el control se concibe como la verificación a posteriori de los resultados conseguidos en el seguimiento de los objetivos planteados y el control de gastos invertido en el proceso realizado por los niveles directivos.

Bajo la *perspectiva amplia*, el control es una actividad no sólo a nivel directivo, sino de todos los niveles y miembros de la entidad, orientando a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos bajo mecanismos de medición cualitativos y cuantitativos.

Este enfoque parte del principio que es el propio comportamiento individual quien define en última instancia la eficacia de los métodos de control elegidos en la dinámica de gestión.

2.3.4. Control Interno

Comprende el plan de organización todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y segura y la promoción de la eficiencia de la operación, acorde con las políticas de eficiencia prescritas por la dirección de la empresa. (Bravo, M., Auditoría General)

El informe COSO define el control interno como un proceso efectuado por la junta directiva, la gerencia y otro personal designado, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las tres categorías siguientes: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con leyes y regulaciones.

Para iniciar este tema haremos una cita al autor **HOLMES, (1998)** quien define:

“Una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización”.

Establece que el control interno incide significativamente en los resultados de las empresas comerciales del Perú, ya que al carecer de dicho sistema de control, las empresas se encuentran expuestas a diversos riesgos tales como: robos, costos falsos, mermas de productos por el mal aprovechamiento de los recursos, desmedros, excesos o insuficiencia de inventarios, desorden, toma de decisiones inadecuadas, descontrol en el almacén , entre otros, causando muchas veces pérdidas que afectan directamente a los resultados de las empresas (**BAZAN, 2013**)

2.3.5. Evaluación De Riesgos

Las organizaciones de todos los tamaños se enfrentan a un sinnúmero de riesgos desde fuentes internas y externas.

La evaluación de riesgos es la identificación y análisis de aquellos que se relacionan con el logro de los objetivos, formando una base para determinar la forma en que deben controlarlos. Aunque tomar riesgos prudentes es necesario para crecer, la administración debe identificarlos y analizarlos, cuantificar su magnitud, y promover su probabilidad y sus posibles consecuencias (**PERDOMO, 2004**)

.

2.3.6. Gestión

Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, por ejemplo: empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. El término gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de estos recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos.

2.3.7. Inventario

Citemos a **MOYA, (1999)** “Se define un inventario como la acumulación de materiales (materias primas, productos en proceso, productos terminados o artículos en mantenimiento) que posteriormente serán usados para satisfacer una demanda futura.”

Según **MEREDITH, (1986)** define al inventario “Son las existencias de materiales que pasan a formar parte de la producción del producto de la organización o que se usan en ella.”

En su libro “Curso de Contabilidad Intermedia”, Tomo II se definen los inventarios de una empresa como la compra de artículos en condiciones para la venta. Los Inventarios de mercancía se encuentran en los negocios que tienen ventas al por mayor y al detalle. Estos negocios no alteran la forma de los artículos que adquieren para venderlos (**MILLER, 2007**).

2.3.8. Organización

Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos, a su vez, pueden estar formados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas. En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.

2.3.9. Patrimonio

Valor residual de los activos del ente económico después de deducir todos los pasivos, y agrupa el conjunto de cuentas que representa el valor remanente de comparar el activo menos el pasivo, producto de los recursos netos del ente económico que han sido suministrados por el propietario de los mismos, ya sea directamente o como consecuencia del giro ordinario de sus negocios (**HENAO, 2006**).

2.3.10. Planificación

Planificar es trazar un plan, o sea reunir los medios, y ordenarlos hacia la consecución de un fin, para encaminar hacia él la acción.

Implica prever los posibles escollos, las rutas más propicias, y se requiere flexibilidad, para poder ir modificando la planificación a medida que nuevos hechos imprevistos o consecuencias no deseadas, puedan ir surgiendo.

2.3.11. Presupuestos

Un presupuesto es un plan detallado en el que figuran explícitas tanto las previsiones como las necesidades de adquisición y consumo de recursos materiales y financieros para un determinado periodo de tiempo.

2.3.12. Rentabilidad

La rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recurso o dinero invertido. Se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido. En el mundo de las finanzas se conoce también como los dividendos percibidos de un capital invertido en un negocio o empresa.

2.3.13. Sistema De Control De Inventarios

Son técnicas de monitoreo y pedido que se usan para controlar la cantidad y periodicidad de las transacciones de inventarios (NOHK, 1991).

2.3.14. Toma De Decisiones

La toma de decisiones es una capacidad puramente humana propia de la razón unida al poder de la voluntad. Es decir, pensamiento y querer se unen en una sola dirección.

3. METODOLOGIA.

3.1. Diseño De Investigación.

El diseño de la presente investigación obedece a un modelo **no experimental** – transversal, por ello, no se va a manipular ninguna de las variables, ya que la “investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”.

Los diseños no experimentales se pueden clasificar en Transeccionales o Longitudinales. Una investigación transeccional (transversal) recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, mientras que una investigación Longitudinal recaba datos en diferentes puntos de tiempo para realizar inferencias acerca del cambio, sus causas y sus efectos.

Esta investigación es transeccional - transversal porque los datos son recopilados en un momento único siendo este para efectos de la investigación los meses de agosto - afines de noviembre 2018.

Asimismo, dentro de los estudios transeccionales - transversales se encuentran los correccionales causales. En este diseño se describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa - efecto entre dos variables, lo que podría representarse como $X \Rightarrow Y$, lo cual indica que X es la variable Control Interno mientras que Y es la variable Rentabilidad.

Esta investigación es correlacional, porque tendrá como propósito determinar si el Control Interno influye en la Rentabilidad de la empresa de transportes y servicios múltiples Sur Lima S.A.

3.2. Tipo de investigación

Existen dos tipos de enfoques en la investigación: enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo. El enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para describir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

El **enfoque cualitativo** usa la recolección de datos para el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

La presente investigación es cuantitativa ya que se usa la recolección de datos para el análisis estadístico a fin de determinar el efecto del control interno en la rentabilidad de las actividades de empresa de transportes y servicios múltiples Sur Lima S.A.

3.3. Nivel De Investigación

Es **descriptiva**, por la elaboración y aplicación de un cuestionario estructurado, para poder determinar las características de las variables, su experiencia financiera, su experiencia comercial y manejo empresarial.

Los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refieren

3.4. Población y Muestra

De acuerdo al método de investigación bibliográfica y documental no es aplicable alguna población ni muestra.

3.5. Definición y Operacionalización de Variables.

No corresponde al proyecto por haberse desarrollado sin hipótesis.

3.6. Técnicas e Instrumentos

3.6.1. Técnicas

Se aplicaron las siguientes técnicas:

- 1) **Análisis documental.** - Esta técnica permitió conocer, comprender, analizar e interpretar cada una de las normas, revistas, textos, libros, artículos de Internet y otras fuentes documentales relacionadas con el control interno y la rentabilidad de la empresa de transportes y servicios múltiples Sur Lima S.A.
- 2) **Indagación.** - Esta técnica facilitó los datos cualitativos y cuantitativos de cierto nivel de razonabilidad relacionadas con el control interno y el área de inventario de empresa de transportes y servicios múltiples Sur Lima S.A.
- 3) **Comprensión de gráficos.** - Se utilizó los gráficos para presentar información y para comprender la evolución de la información entre periodos, entre elementos y otros aspectos relacionados con el control interno y el área de inventario de la empresa de transportes y servicios múltiples Sur Lima S.A.

3.6.2. Instrumentos

- Cuestionarios
- Ficha de observación

3.7. Plan de Análisis.

De acuerdo a la naturaleza de la investigación de los resultados se hará teniendo en cuenta la comparación a los comentarios y estudios realizados en las informaciones recolectadas.

3.8. Matriz de Consistencia

TÍTULO DEL PROYECTO	ENUNCIADO DEL PROYECTO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METODOLOGÍA
SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MÚLTIPLES SUR LIMA S.A. EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO 2018	¿Incide el sistema control interno en su rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples S.A. del Distrito de San Juan De Lurigancho 2018?	Determinar el Sistema de control interno y su efecto en su rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Sur Lima S.A. en el Distrito de San Juan De Lurigancho 2018	Diagnosticar el Sistema de control interno y la rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Sur Lima S.A. en el Distrito de San Juan De Lurigancho 2018	Tipo de Investigación Esta investigación es de tipo descriptiva y analítica, por cuanto detalla todos los aspectos de la empresa.
	¿Estará siendo Eficiente el Sistema de control interno en su rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Sur Lima S.A. en el Distrito de San Juan De Lurigancho 2018?		Analizar el Sistema de control interno y su efecto en su rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Sur Lima S.A. en el Distrito de San Juan De Lurigancho 2018.	Población y Muestra: De acuerdo al Método de Investigación Bibliográfica y Documental no es aplicable a alguna población ni muestra

	¿Con un nuevo Sistema de control interno su rentabilidad será mayor de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Sur Lima S.A. en el Distrito de San Juan De Lurigancho 2018?		Proponer un Sistema de control interno para una mayor rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Sur Lima S.A. en el Distrito de San Juan De Lurigancho 2018	
--	---	--	---	--

3.9. Principios éticos

Aquí enumeramos de acuerdo al **(NIA6)**

1. Integridad

El Contador Público deberá mantener incólume su integridad moral, cualquiera que fuere el campo de su actuación en el ejercicio profesional. Conforme a esto, se espera de él, rectitud, probidad, honestidad, dignidad y sinceridad, en cualquier circunstancia.

Dentro de este mismo principio quedan comprendidos otros conceptos afines que, sin requerir una mención o reglamentación expresa, puedan tener relación con las normas de actuación establecidas. Tales conceptos pudieran ser los de conciencia moral, lealtad en los distintos planos, veracidad como reflejo de una realidad incontestable, justicia y equidad con apoyo en el derecho positivo.

2. Objetividad

La objetividad representa ante todo imparcialidad y actuación sin prejuicios en todos los asuntos que corresponden al campo de acción profesional del contador público. Lo anterior es especialmente importante cuando se trata de certificar, dictaminar u opinar sobre los Estados Financieros de cualquier entidad.

Esta cualidad va unida generalmente a los principios de integridad e independencia y suele comentarse conjuntamente con esto.

3. Independencia

En el ejercicio profesional, el Contador Público deberá tener y demostrar absoluta independencia mental y de criterio con respecto a cualquier interés que pudiere considerarse incompatible con los principios de integridad y objetividad, con respecto a los cuales la independencia, por las características peculiares de la profesión contable, debe considerarse esencial y concomitante.

Los Principios Éticos que rigen la conducta profesional de los Contadores Públicos, no se diferencian sustancialmente de los que regulan la de otros miembros de la sociedad.

4. Responsabilidad

Sin perjuicio de reconocer que la responsabilidad, como principio de ética profesional, se encuentra implícitamente comprendida en todas y cada una de las normas de ética y reglas de conducta del Contador Público, es conveniente y justificada su mención expresa como principio para todos los niveles de la actividad contable.

En efecto, de ella fluye la necesidad de la sanción, cuyo reconocimiento en normas de ética, promueve la confianza de los usuarios de los servicios del Contador Público, compromete indiscutiblemente la capacidad calificada, requerida por el bien común de la profesión.

5. Confidencialidad

La relación del contador público con el usuario de sus servicios es el elemento primordial en la práctica profesional. Para que dicha relación tenga pleno éxito debe fundarse en un compromiso responsable, leal y auténtico al cual impone la más estricta reserva profesional.

6. Observancia de las disposiciones normativas

El Contador Público deberá realizar su trabajo cumpliendo eficazmente las disposiciones profesionales promulgadas por el Estado y por el Consejo Técnico de la Contaduría Pública aplicando los procedimientos adecuados debidamente establecidos.

Además, deberá observar las recomendaciones recibidas de sus clientes o de los funcionarios competentes del ente que requiere sus servicios, siempre que estos sean compatibles con los principios de integridad, objetividad e independencia, así como con los demás principios y normas de ética y reglas formales de conducta y actuación aplicables en las circunstancias.

7. Competencia y actualización profesional

El Contador Público sólo deberá contratar trabajos para lo cual él o sus asociados o colaboradores cuenten con las capacidades e idoneidad necesaria para que los servicios comprometidos se realicen en forma eficaz y satisfactoria.

Igualmente, el Contador Público, mientras se mantenga en ejercicio activo, deberá considerarse permanentemente obligado a actualizar los conocimientos necesarios para su actuación profesional y especialmente aquellos requeridos por el común y los imperativos del progreso social y bien común.

8. Difusión y colaboración

El Contador Público tiene la obligación de contribuir de acuerdo con sus posibilidades personales, al desarrollo, superación y dignificación de la profesión, tanto a nivel institucional como en cualquier otro campo que, como los de la difusión o de la docencia, le sean asequibles.

Cuando quiera que sea llamado a dirigir instituciones para la enseñanza de la Contaduría Pública o a regentar cátedras en las mismas, se someterá a las normas legales y reglamentarias sobre la materia, así como a los principios y normas de la profesión y a la ética profesional. Este principio de colaboración constituye el imperativo social profesional.

9. Respeto entre colegas

El Contador Público debe tener siempre presente que la sinceridad, la buena fe y la lealtad para con sus colegas son condiciones básicas para el ejercicio libre y honesto de la profesión y para la convivencia pacífica, amistosa y cordial de sus miembros.

10. Conducta ética

El Contador Público deberá abstenerse de realizar cualquier acto que pueda afectar negativamente la buena reputación o repercutir en alguna forma en descrédito de la profesión, tomando en cuenta que, por la función social que implica el ejercicio de su profesión, la importancia de la tarea que la sociedad le encomienda como experto y la búsqueda de la verdad en forma totalmente objetiva.

Los anteriores principios básicos deben ser aplicados por el Contador Público tanto en el trabajo más sencillo como en el más complejo, sin ninguna excepción. De esta manera contribuirá al desarrollo de la Contaduría Pública a través de la práctica cotidiana de su profesión.

Los principios básicos de ética son aplicables a todo Contador Público por el solo hecho de serlo, sin importar la índole de su actividad o la especialidad que cultive, tanto el ejercicio independiente o cuando actúe como funcionario o empleado de instituciones públicas o privadas, en cuanto sea compatible con sus funciones.

4. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Generalidades De La Empresa

4.1.1. Aspectos Generales

Razón Social: Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Sur Lima S.A.

Ubicación Geográfica: Su dirección legal es Av. Los Próceres s/n con intersección Calle 24, Mz “Z”, Sub lote 2 APV, Compradores de Campoy – San Juan de Lurigancho, Provincia Lima y departamento constitucional Lima.

Sector Económico: Transporte

Actividad Principal: Servicio de Transporte Urbano de San Juan de Lurigancho a Chorrillos

Número de RUC: 20386503517

4.1.2. Breve Reseña Histórica

La empresa de transportes Sur Lima, fue creada en la fecha 01 de abril de 1998 con 8 socios, con un capital de 800 acciones y cada acción a s/. 1.00 y con el objetivo de dedicarse al servicio de transportes de pasajeros de Lima y provincias. Como Presidente elegido ha sido MIGUEL ANGEL ALARCON HUAMANI y como Gerente SANTOS FRIAS BURGOS y en el año 2012 integran como directores encargados para ese año JAIME TEJADA HUAMANI y NICOLAS QUISPE AMANCA. Posteriormente asume como Gerente General JAIME TEJADA HUAMANI y como Presidenta YVONE CARLA SULCA GARCIA (Quien después se convierte la accionista mayoritaria de 60% de acciones). En la fecha 28 de marzo de 2017 registran un capital de 1'270,996.00.

Actualmente cuenta con 76 unidades de las cuales 30 buses son propios.

4.1.3. Misión

Prestar servicio público de pasajeros dentro del esquema que la autoridad municipal disponga, ya sea por licitación, adjudicación o concesión u otro que nos permita brindar el servicio a lo largo del tiempo.

4.1.4. Visión

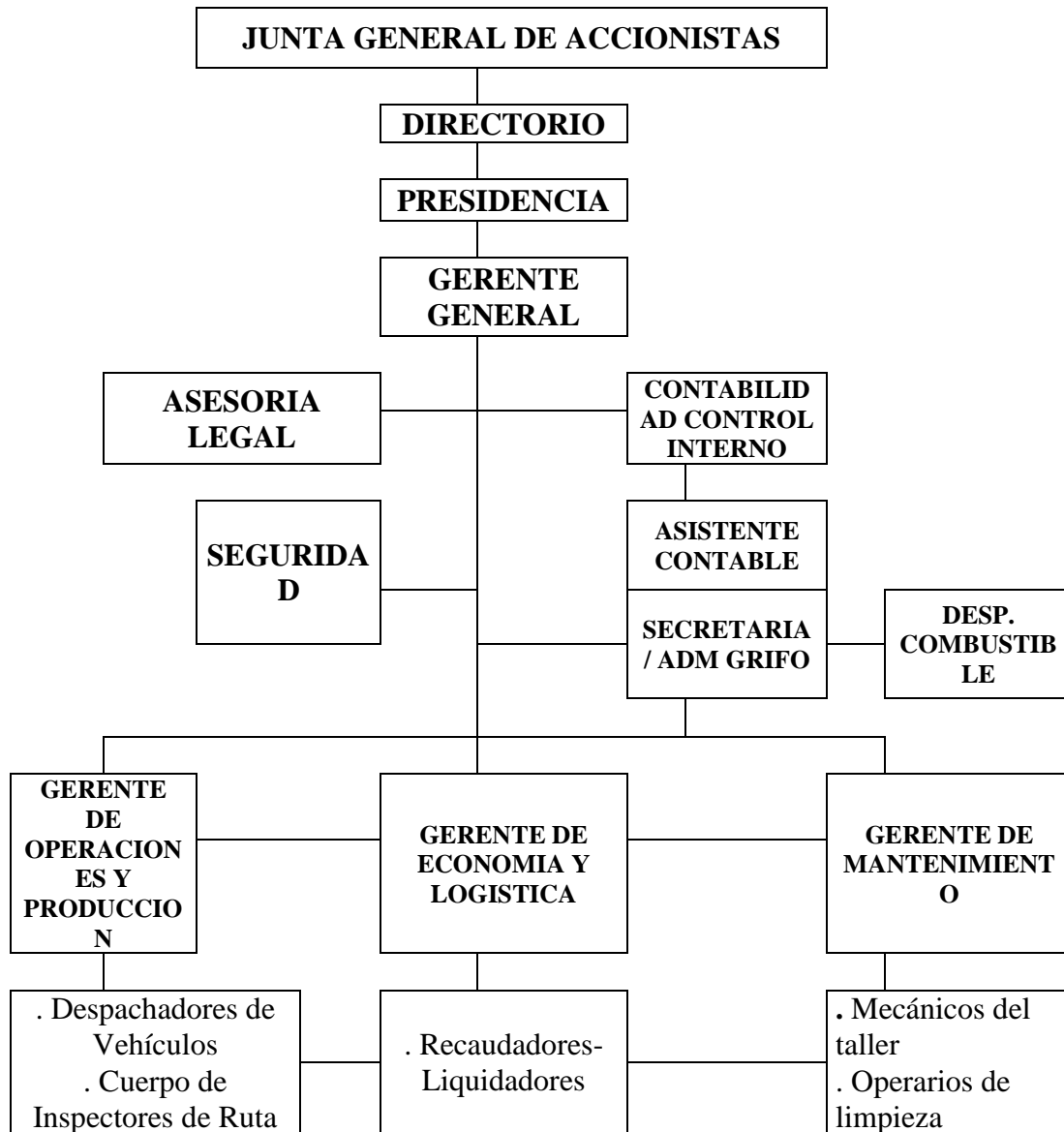
Brindar a nuestro público usuario un excelente servicio de transporte con eficiencia y puntualidad.

4.1.5. Valores

Actuar con Integridad Respeto a la persona

Trabajo orientado al cliente Comunicación abierta y honesta Trabajo en equipo y en colaboración Actuar de manera sostenible.

4.1.6. Organigrama



Se aplicaron diferentes cuestionarios específicos para cada área, dichos cuestionarios fueron aplicados a los jefes de áreas y/o a los gerentes.

La presente evaluación no muestra necesariamente todas las debilidades encontradas debido a la facultad discrecional del entrevistador al momento de seleccionar las preguntas, sin embargo, nuestro estudio revela algunas observaciones sobre el control interno.

Para esta evaluación se han tomado en cuenta cinco áreas vitales dentro de la empresa:

- Área Administrativa
- Área Economía y Logística
- Área de Contabilidad Control Interno
- Área Operaciones y Producción
- Área de Mantenimiento

4.1.7. La Administración

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	GRADO ACADÉMICO	CAPACIDADES	EXPERIENCIA
Jaime Tejeda Huamani	Gerente General	Superior incompleto	De innovación, emprendedor y proactivo	Gerente de operaciones y presidente
Yvone Carla Sulca García	Gerente de Administración	Licenciada en Administración	Capacidad de análisis y habilidades comunicativas	6 años en docencia
Francisco Olazabal Alcantara	Contador General	Licenciado en Contabilidad	Prevención, anticipación a los hechos	Experiencia en entidades financieras
Fredy M. Narvaez Ulloa	Gerente de Mantenimiento	Secundaria Completa	Predisposición al trabajo	Conductor mecánico
Joel Cenhua Badajos	Gerente de Operaciones Producciones	Licenciado en Administración	Predisposición al trabajo y análisis	Mecánico
Santos Quiroz Carrasco	Gerente de Economía y Logística	Técnico	Conocimientos sólidos en contabilidad proactivo	Trabajo en contabilidad en UGEL
Nilda B. Berrios Esteban	Asistente Contable	Técnico	Conocimientos sólidos en administración	Cursa diplomado en RRHH
David Mujica Castillo	Asesor Legal	Master	Amplio conocimiento en derecho corporativo	Maestría en derecho corporativo

ÁREAS DE LA EMPRESA					Total
Administración	Economía Logística	Contabilidad	Operaciones y producción	Mantenimiento	
5	3	4	9	3	24

4.2. Resultados

4.2.1. Respecto al Objetivo Específico 1

Para desarrollar el primer objetivo específico:

“DIAGNOSTICAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TRANSPORTES Y MULTISERVICIOS SUR LIMA”

De acuerdo a este cuestionario los resultados fueron así:

4.2.1.1. *ÁREA ADMINISTRATIVA*

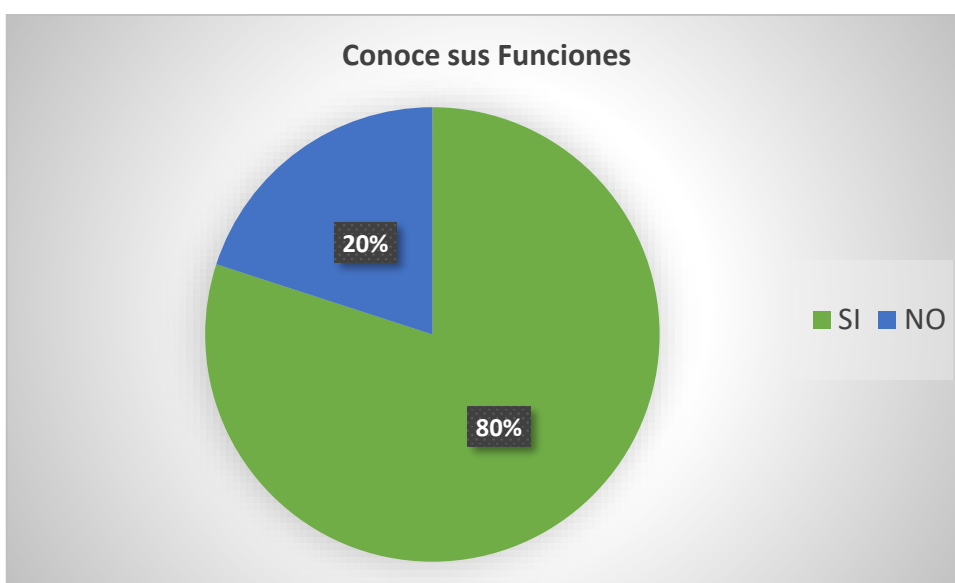
CUADRO N° 1

¿La empresa cuenta con Estatutos, MOF, ROF, Reglamento Interno de trabajo?

OPCIONES	Conoce sus Funciones	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
	5	100%

Fuente: Obtenido de la encuesta aplicada a los Directores de la empresa

GRÁFICO N° 1



Fuente: Obtenido del cuadro N° 1

De acuerdo al gráfico significa que el gran porcentaje de los encuestados si conocen sus funciones y los estatutos de la empresa y una persona no conoce. Que en total son 5 directores que están a cargo toda la empresa

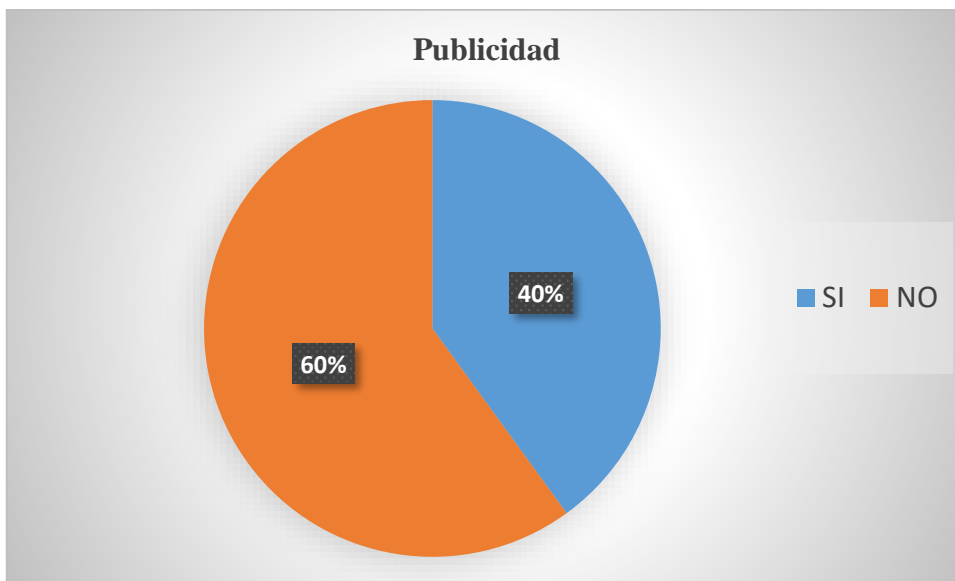
CUADRO N° 2

¿Cuenta con paneles de información y página web de la empresa?

OPCIONES	Publicidad	PORCENTAJE
SI	2	40%
NO	3	60%
	5	100%

Fuente: Obtenido de la encuesta aplicada a los Directores de la empresa

GRÁFICO N° 2



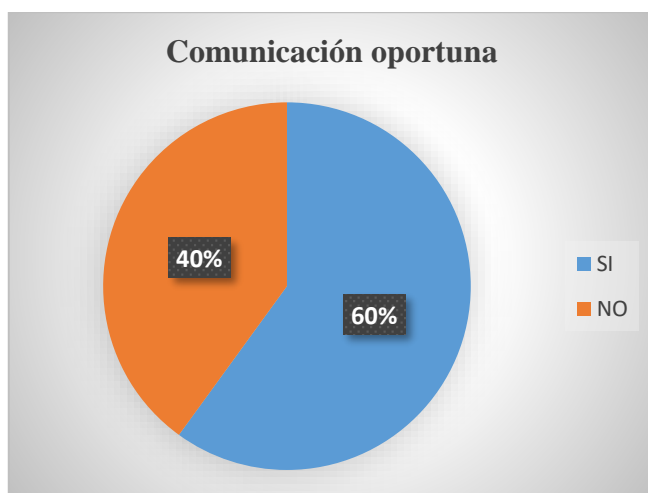
Fuente: Obtenido del cuadro N° 2

La gran mayoría indica que no existe una página web u otra forma de comunicarse, indicando también que no existe paneles visibles para el público ni para los usuarios.

CUADRO N° 3

¿Han sido informados de forma oportuna las actividades que se realizan según su área?

OPCIONES	Comunicación oportuna	PORCENTAJE
SI	3	60%
NO	2	40%
	5	100%

GRÁFICO N° 3

Fuente: Obtenido del cuadro N° 3

En este gráfico se observa que no han sido convocados de forma oportuna para la toma de decisiones y otras reuniones de Junta General.

CUADRO N° 4

¿Conoce usted los movimientos económicos y financieros de la empresa que trabaja?

OPCIONES	Sabe los Mov. Económicos	PORCENTAJE
SI	2	40%
NO	3	60%
	5	100%

CUADRO N° 5

¿Se realiza un proceso de inducción al trabajador o empleado nuevo y se capacita al personal antiguo?

OPCIONES	Personal selecto	PORCENTAJE
SI	2	40%
NO	3	60%
	5	100%

CUADRO N° 6

¿El personal administrativo y operarios cuenta con máquinas, equipos y herramientas adecuados?

OPCIONES	Logística pertinente	PORCENTAJE
SI	2	40%
NO	3	60%
	5	100%

CUADRO N° 7

¿Las responsabilidades en las que le han asignado cumple con eficiencia y de disfrute?

OPCIONES	Conoce las Act. Prog.	PORCENTAJE
SI	2	40%
NO	3	60%
	5	100%

Las 4 preguntas restantes, indican que todo esta bien y que no les falta nada, por lo que indicaría que los 3 directores han sido sobornados o sus familiares trabajan en la empresa.

4.2.1.2. ÁREA DE ECONOMÍA Y LOGÍSTICA

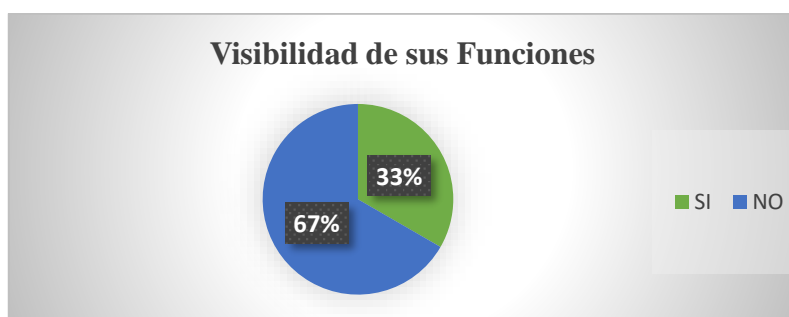
Los trabajadores de esta área de acuerdo a esta encuesta dicen que no hay control, rara vez supervisa el gerente.

CUADRO N° 8

¿Tiene usted en lugar visible sus funciones que le otorgado la empresa?

OPCIONES	Visibilidad de sus Funciones	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
	3	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de Economía y Logística

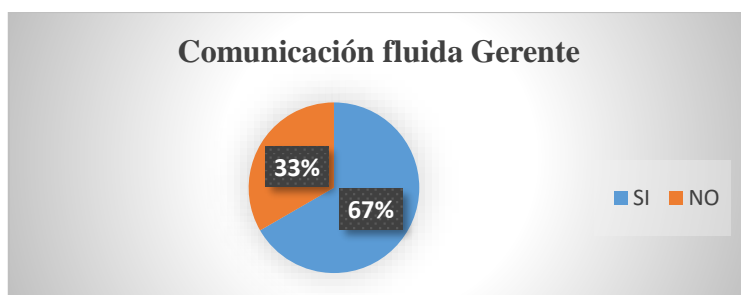
GRÁFICO N° 4

Fuente: Obtenido del cuadro N° 8

CUADRO N° 9

¿La comunicación con su jefe inmediato es fluida y oportuna en todo momento?

OPCIONES	Comunicación fluida Gerente	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	1	33%
	3	100%

GRÁFICO N° 5

Fuente: Obtenido del cuadro N° 9

CUADRO N° 10

¿Sigue un protocolo de registro, depósitos y realizar pagos mediante un sistema o plataforma?

OPCIONES	Sigue el protocolo de registro	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
	3	100%

GRÁFICO N° 6

Fuente: Obtenido del cuadro N° 10

CUADRO N° 11

¿Reporta oportunamente a la Gerencia y a la contabilidad sobre los últimos movimientos del día?

OPCIONES	Reportes oportunos	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	1	33%
	3	100%

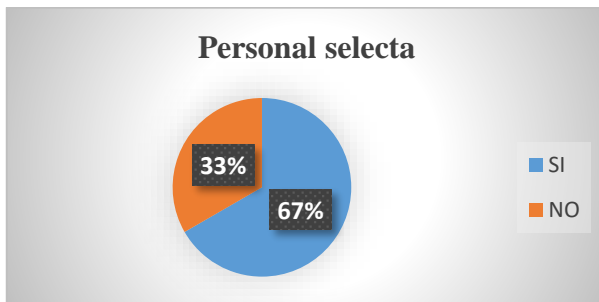
GRÁFICO N° 7

Fuente: Obtenido del cuadro N° 11

CUADRO N° 12

¿Su personal de apoyo está capacitado a las necesidades de la empresa?

OPCIONES	Personal selecto	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	1	33%
	3	100%

GRÁFICO N° 8

Fuente: Obtenido del cuadro N° 12

CUADRO N° 13

¿El sistema que usa es muy eficiente y para su trabajo diario?

OPCIONES	Sistema eficaz	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	1	33%
	3	100%

GRÁFICO N° 9

CUADRO N° 14

¿Son los precios de las compras son revisados por un personal ajeno a la empresa para determinar si fueron efectuadas en condiciones favorables?

OPCIONES	Es supervisado	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
	3	100%

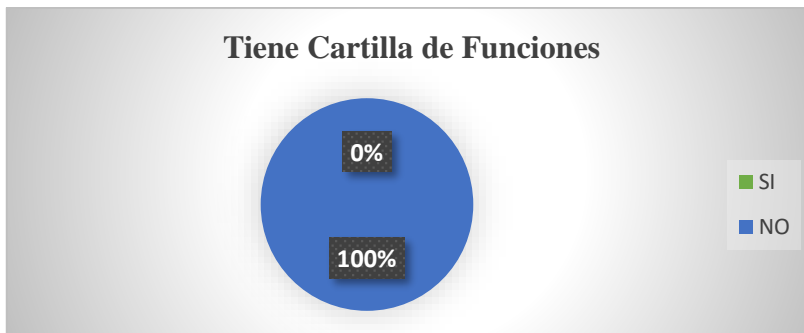
GRÁFICO N° 10

Fuente: Obtenido del cuadro N° 14

4.2.1.3. ÁREA DE CONTABILIDAD**CUADRO N° 15**

¿Cuenta con una cartilla de MOF y cumple con responsabilidad el cargo?

OPCIONES	Tiene Cartilla de Funciones	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
	3	100%

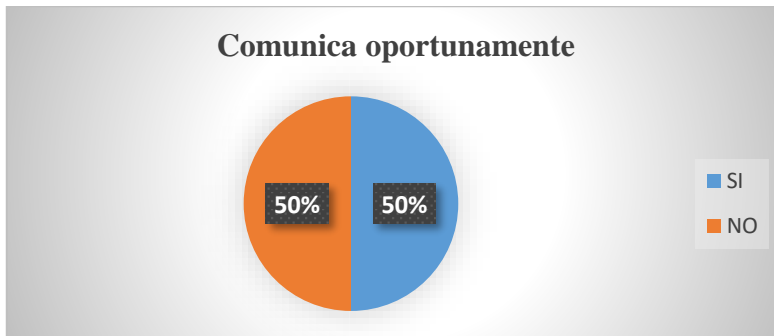
GRÁFICO N° 11

Fuente: Obtenido del cuadro N° 15

CUADRO N° 16

¿Comunica el control y registro de todas aquellas operaciones que realiza la empresa?

OPCIONES	Comunica oportunamente	PORCENTAJE
SI	2	50%
NO	2	50%
	4	100%

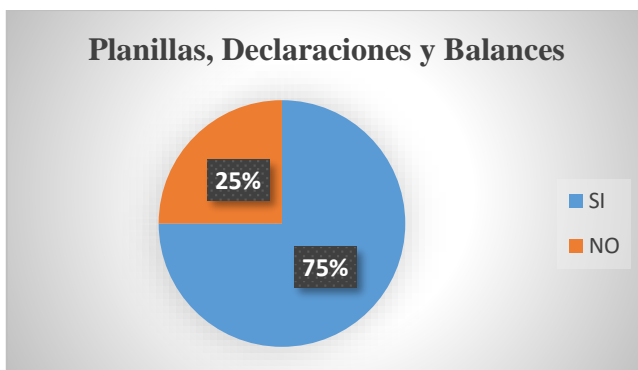
GRÁFICO N° 12

Fuente: Obtenido del cuadro N° 16

CUADRO N° 17

¿Los comprobantes de pago son enviados oportunamente a la Gerencia para la elaboración de declaraciones mensuales PDT 621 IG, RENTA, PLANILLAS?

OPCIONES	Planillas, Declaraciones y Balances	PORCENTAJE
SI	3	75%
NO	1	25%
	4	100%

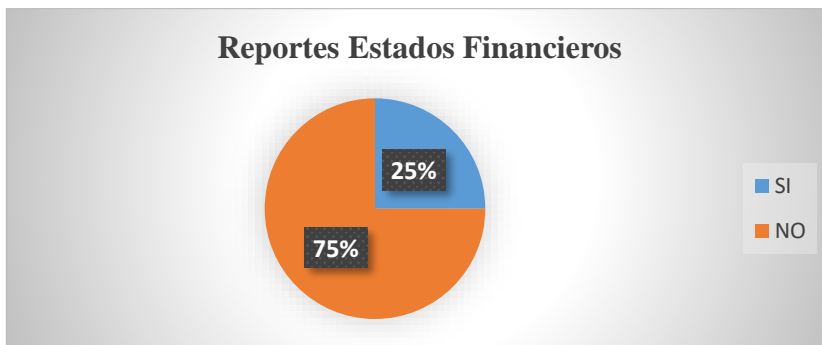
GRÁFICO N° 13

Fuente: Obtenido del cuadro N° 17

CUADRO N° 18

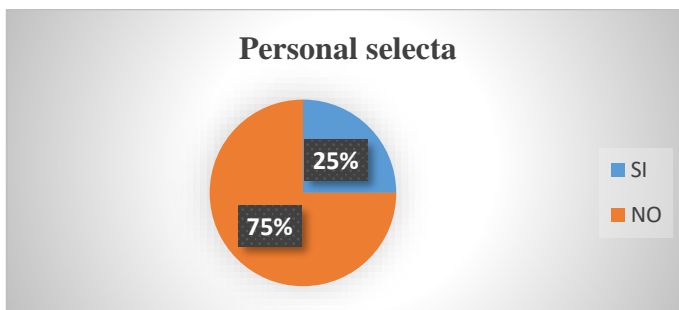
¿Los Estados Financieros y el Estado de Pérdidas y Ganancias son informados oportunamente al jefe superior inmediato?

OPCIONES	Reportes Estados Financieros	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	3	77%
	4	100%

GRÁFICO N° 14**CUADRO N° 19**

¿El personal de esta área son capacitados de forma periódica por parte de la empresa?

OPCIONES	Personal selecta	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
	4	100%

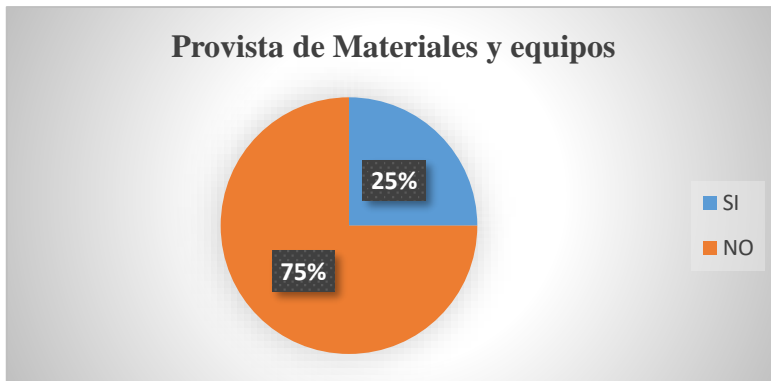
GRÁFICO N° 15

Fuente: Obtenido del cuadro N° 19

CUADRO N° 20

¿Esta provista de las material, equipo y herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades?

OPCIONES	Provista de Materiales y equipos	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
	4	100%

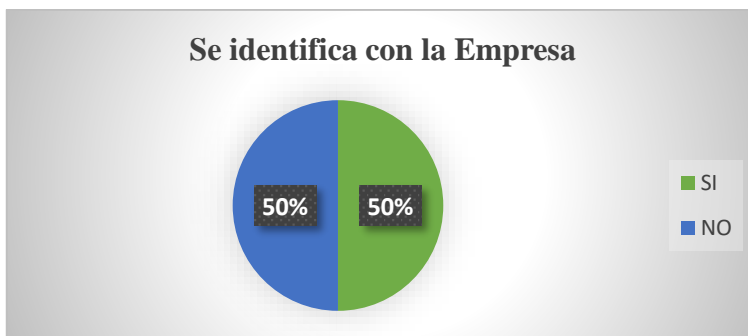
GRÁFICO N° 16

Fuente: Obtenido del cuadro N° 20

CUADRO N° 21

¿Usted Publica estados financieros, cumple las obligaciones fiscales y prepara planillas?

OPCIONES	Se identifica con la Empresa	PORCENTAJE
SI	2	50%
NO	2	50%
	4	100%

GRÁFICO N° 17

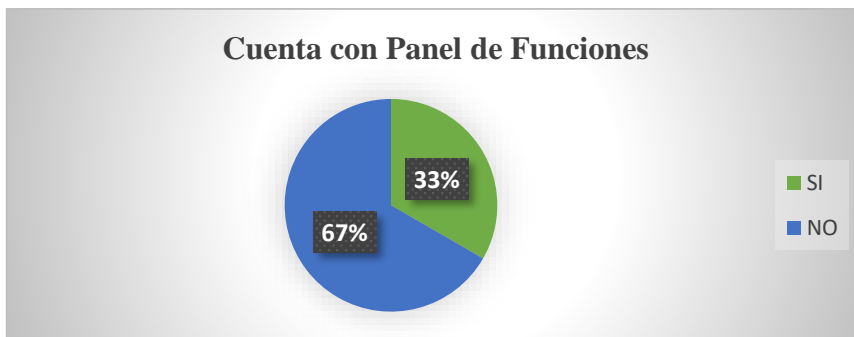
4.2.1.4. *ÁREA DE OPERACIONES Y PRODUCCIÓN*

CUADRO N° 22

¿Cuenta con Panel Informativo de Funciones y deberes?

OPCIONES	Cuenta con Panel de Funciones	PORCENTAJE
SI	3	43%
NO	4	57%
	7	100%

GRÁFICO N° 18



CUADRO N° 23

¿La publicidad es efectiva y no hay limitaciones?

OPCIONES	De la publicidad	PORCENTAJE
SI	4	44%
NO	5	56%
	9	100%

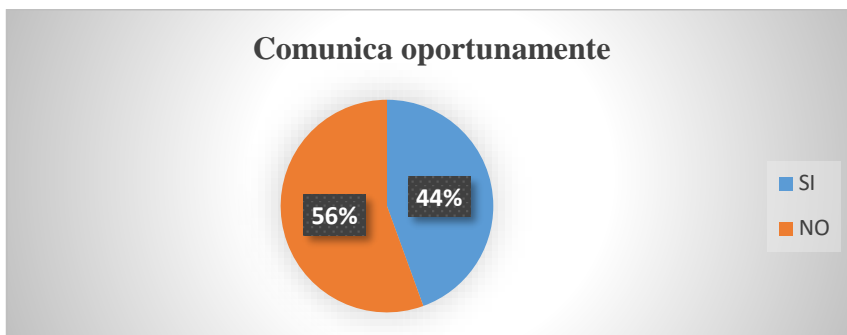
GRÁFICO N° 19



CUADRO N° 24

¿Comunica a los trabajadores de forma oportuna?

OPCIONES	Comunica oportunamente	PORCENTAJE
SI	4	44%
NO	5	56%
	9	100%

GRÁFICO N° 20**CUADRO N° 25**

¿Las unidades con problemas las reporta de forma inmediata?

OPCIONES	Reportes del estado de unidades	PORCENTAJE
SI	3	33%
NO	6	67%
	9	100%

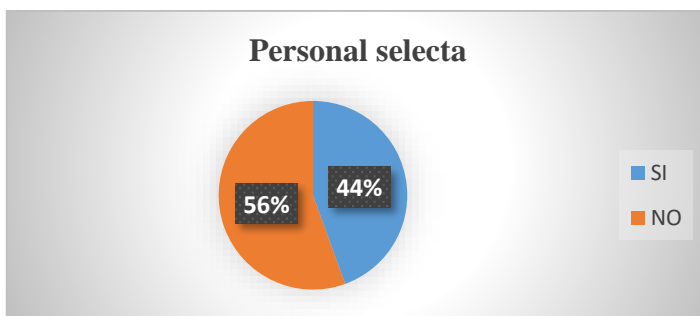
GRÁFICO N° 21

Fuente: Obtenido del cuadro N° 25

CUADRO N° 26

¿El personal de esta área son capacitados de forma periódica por parte de la empresa?

OPCIONES	Personal selecto	PORCENTAJE
SI	4	44%
NO	5	56%
	9	100%

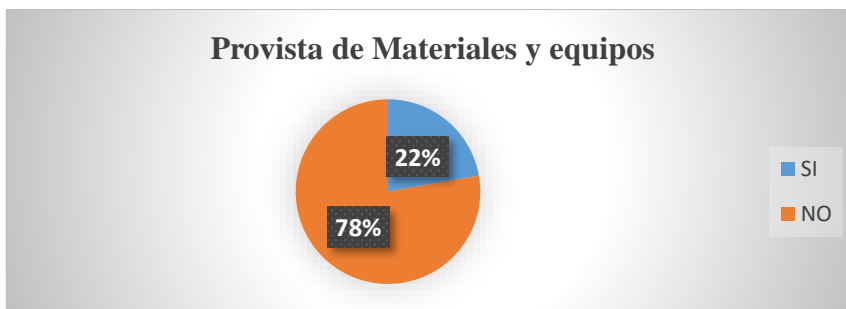
GRÁFICO N° 22

Fuente: Obtenido del cuadro N° 26

CUADRO N° 27

¿Esta provista de las material, equipo y herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades?

OPCIONES	Provista de Materiales y equipos	PORCENTAJE
SI	2	22%
NO	7	78%
	9	100%

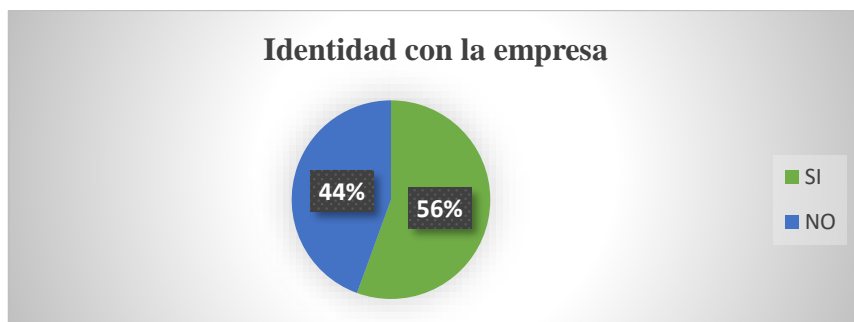
GRÁFICO N° 23

Fuente: Obtenido del cuadro N° 27

CUADRO N° 28

¿Conoce todas las actividades que se va a desarrollar o se desarrollan?

OPCIONES	Identidad con la empresa	PORCENTAJE
SI	5	56%
NO	4	44%
	9	100%

GRÁFICO N° 24

Fuente: Obtenido del cuadro N° 28

4.2.1.5. *ÁREA DE MANTENIMIENTO*

CUADRO N° 29

¿Cuenta con Panel Informativo de Funciones y deberes?

OPCIONES	Cuenta con Panel de Funciones	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
	3	100%

CUADRO N° 30

¿Realiza publicaciones de las compras o reemplazos de accesorios u otro?

OPCIONES	De la publicidad	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
	3	100%

CUADRO N° 31

¿Comunica a los socios qué se tiene en almacén o dónde se compra?

OPCIONES	Comunica oportunamente	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
	3	100%

GRÁFICO N° 25

Fuente: Obtenido del cuadro N° 31

CUADRO N° 32

¿Reporta el estado de las unidades, Fallas, accesorios necesarios, etc.?

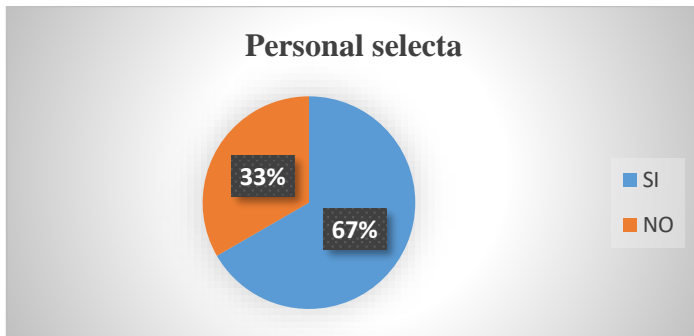
OPCIONES	Estado de unidades	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
	3	100%

GRÁFICO N° 26

CUADRO N° 33

¿El personal de esta área son capacitados de forma periódica por parte de la empresa?

OPCIONES	Personal selecto	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	1	33%
	3	100%

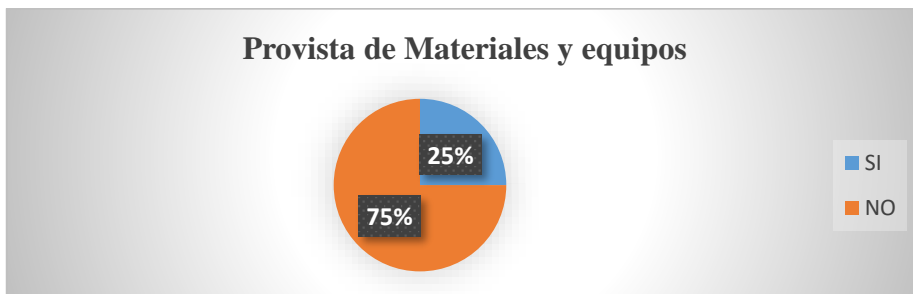
GRÁFICO N° 27

Fuente: Obtenido del cuadro N° 33

CUADRO N° 34

¿Esta provista de las material, equipo y herramientas necesarias para su eficaz cumplimiento de su deber?

OPCIONES	Provista de Materiales y equipos	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
	4	100%

GRÁFICO N° 28

Fuente: Obtenido del cuadro N° 28

CUADRO N° 35

¿Conoce todas las actividades que se va ha desarrollar o se desarrollan?

OPCIONES	Identidad con la empresa	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
	3	100%

GRÁFICO N° 29

Fuente: Obtenido del cuadro N° 35

La contabilidad ha sido un acuerdo del gerente para que el contador sólo haga los balances de forma que los socios no entiendan y entregan los estados financieros y balance general.

4.2.2. Respecto al Objetivo Específico 2

Analizar el sistema de control interno y su efecto en su rentabilidad de la empresa

TABLA N° 5 ANÁLISIS DE RATIOS

RATIOS	31-12-17	31-12-18
MARGEN BRUTO	6,014,715	6,430,580
MARGEN OPERACIONAL	3,354,487	5,141,068
RENTABILIDAD NETA DE VENTAS	44%	-5%

$$6,014,715 - 3,354,487 / 6,014,715 = 2,660,228 / 6,014,715 = 0.44$$

$$6,430,580 - 5,141,068 / 6,430,580 = 1,289,512 / 6,430,580 = -5,14$$

Margen Bruto = (Ventas – Costo de Ventas)

Ventas Permite conocer la rentabilidad de las ventas frente al costo de ventas y la capacidad de la empresa para cubrir los gastos operativos y generar utilidades antes de deducciones e impuestos.

Se observa claramente, que en el año 2017 todavía la empresa estaba ganando un 44% pero en el año 2018 ha perdido tremendamente, entrando a un extremo de -5% significa que está en quiebra, es decir, está habiendo un descontrol de la parte administrativa, es posiblemente esté enmarcándose a una corrupción. Esto se verá con los balances realizados y no habiéndose la ganancia o utilidad para el periodo 2018 y ahora cómo apalancar.

Otro de los temas ha sido también, de acuerdo a las encuestas aplicadas a los trabajadores, manifiestan que el Gerente esté utilizando el fondo de la empresa particularmente en intereses personales confabulándose con la presidenta, dicho de paso señalan que es su amante del gerente y no dan cuentas claras a los socios.

4.2.3. Respecto al Objetivo Específico 3

Proponer un sistema de control interno para una mayor rentabilidad

Proponemos que la empresa debe haber un control interno desde el **Monitoreo** programado, con estatutos visibles en cada una de las áreas y tener una página web como empresa y trabajar en una plataforma donde interactúan los servidores de la empresa.

El segundo punto que planteamos, es la **comunicación efectiva**, donde los directorios deben estar plenamente informados de todo lo que acontece en la empresa y además las reuniones 3 veces por semana ayudaría a mejorar la comunicación y la actualización de la misma

La información oportuna y muy visible, la **publicidad**; son temas que debe abordar el Gerente para mejorar la rentabilidad.

La contabilidad llevada por OLAZAVAL no ha tenido ese control de prevención contra los riesgos (**análisis de riesgo**), ya que no se ha analizado las ratios y otros temas puntuales de la empresa como un economista.

Con respecto a la selección personal o **Capital humano**, es menester ver el grado de instrucción del gerente y la presidenta, es por ello han sido fácilmente convencidos por la empresa para vender sus unidades y endeudarse otra vez para los 5 años restantes sin haber analizado que posteriores es posible se cierre las licitaciones en los troncales de lima metropolitana a pesar de que la línea metropolitana está monopolizando todas las vías principales.

Finalmente, la logística tampoco está yendo de acuerdo a la **tecnología** de hoy, a pesar de haber pagado a una empresa para que instalen cámaras de seguridad, GPS, sistema de control de unidades y entre otros.

Nº	DIMENSIONES	CRITERIOS
1	Estatuto y MOF	Cartillas del personal
2	Comunicación Oportuna	Publicidad
3	Informes de Gestión	Gestión y Toma de Decisiones
4	Informe Financiero y Económico	Caja Bancos
5	Selección Personal y Permanencia	Capacitaciones
6	Logística Pertinente	Tecnología
7	Tareas Programadas	Actividades y operaciones

COMPONENTE	CATEGORÍA		
Monitoreo	Cumplimiento	Información Financiera	Operaciones
Información y Comunicación			
Actividad de Control			
Evaluación de Riesgos			
Ambiente de Control			

4.3. Análisis de Resultados

“Comparar y analizar la rentabilidad de la empresa”

Se analizará el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados para comprobar la incidencia que ha tenido implementar un sistema de control interno en la rentabilidad de la empresa. Se utilizará el análisis vertical para una mejor comprensión acerca de la importancia de cada cuenta, también se tomarán en cuenta algunas ratios, que permitan obtener una mayor claridad de ciertas mejoras en los distintos índices de rentabilidad

ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE ECONOMÍA

EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MÚLTIPLES SUR LIMA S.A.

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS

Al 31 de Diciembre del 2017 y 2018

(Expresado en Nuevos Soles)

	Totales		Totales	
	2017	Sub total	2018	Sub total
VENTAS NETAS (ingresos Operacionales)		6,014,715.26		6,430,580.70
Otros Ingresos Operacionales	0.00		0.00	
(-) Descuentos, rebajas y Bonificaciones concedidas	0.00		0.00	
pasajes	3,618,027.10		3,845,230.00	
combustible	1,762,069.00		1,865,124.45	
cotizaciones	512,459.56		603,549.20	
SOAT	91,776.46		81,786.05	
otros ingresos	30,383.14		34,891.00	
COSTO DE VENTA DE SERVICIO		- 2,523,836.28		- 3,733,263.49

Consumo propio de combustible	-962,435.93		-1,946,190.32	
Costo de combustible-venta a terceros	-1,439,822.84		-1,506,721.12	
Reparación y mantenimiento fact. P.P.	-41,988.05		-123,563.03	
Compra de repuestos	-79,589.46		-156,789.02	
(+) TOTAL INGRESOS	6,014,715.26	6,014,715.26	5,590,727.23	5,590,727.23
(-) INVENTARIO INICIAL	0.00		0.00	
(-) COMPRAS ó COSTO DE PRODUCCIÓN)	0.00		-839,853.47	
(+) INVENTARIO FINAL	6,014,715.26		6,430,580.70	
(-) COSTO DE VENTAS (Operacionales)	-2,523,836.28	- 2,523,836.28	-3,733,263.49	- 3,733,263.49
UTILIDAD BRUTA	3,490,878.98	3,490,878.98	1,857,463.74	1,857,463.74
(-) GASTOS ADMINISTRATIVOS	-618,651.03	- 618,651.03	0.00	- 647,995.67
Planillas	-293,135.24		-301,568.00	
Essalud	-25,725.98		-26,890.34	
Alquileres	-88,000.00		-96,000.00	
Multas	-1,897.00		-2,435.44	
Honorarios	-153,421.89		-153,421.89	
Otros gastos de administración	-56,470.92		-67,680.00	
(-) GASTOS DE VENTAS	-212,000.00	- 212,000.00	0.00	- 759,810.33
Gastos de ventas	-212,000.00		-759,810.33	
	0.00		0.00	
	0.00		0.00	
UTILIDAD OPERATIVA	2,660,227.95	2,660,227.95	1,097,653.41	449,657.74
(-) GASTOS FINANCIEROS	-988,443.46		-882,155.12	
(-) DEPRECIACION	-1,511,677.98		-1,223,680.00	
(+) OTROS INGRESOS	0.00		998,552.67	
(-) OTROS EGRESOS (Gastos Diversos)	0.00		0.00	
(+) INGRESOS FINANCIEROS	0.00		0.00	
Utilidad (o Perdida) Neta Antes de IR	160,106.51	160,106.51	-9,629.04	- 9,629.04
(-) Impuesto a la Renta (30%)	47,231.42		0.00	
UTILIDAD (o perdida) NETA	112,875.09	112,875.09	-9,629.04	- 9,629.04

4.3.1. Respecto al Objetivo Específico 1

Después de haber hecho la encuesta a los trabajadores de la empresa es como sigue:

DIRECTORIO E.T.S.M SUR LIMA S.A	Yvone Carla Sulca García (Presidenta de Directorio)
	Nicolás Quispe Amanca
	Enrique Elías Condori Peña
	German Colqqe Ccahuantico
	Jaime Tejeda Huamani
GERENTE GENERAL	Jaime Tejeda Huamani
SEGURIDAD	Servicios ARZA SAC.
OFICINA DE ASESORIAL LEGAL EXTERNA	David Mujica Castillo
OFIC. CONTABILIDAD / CONTROL INTERNO	Norman Francisco Olazabal Alcántara
Asistente Contable	Nilda Baleriana Berrios Esteban
despacho comb.	Norma Córdova Pariona
despacho comb.	Agustín Primo Favian
GERENTE DE OPERACIONES Y PRODUCCION	Joel Cenhuá Badajos
Cuerpo de Inspectores 4	Maritza Jancco Charca
	José Certera Barrientos
	Gabriela Montes Suarez
	David Lévano Curay
desp. Vehículos	Lida Albornoz Espinoza
desp. Vehículos	Carol castro Calderón
desp. Vehículos	José Enrique Frías Cabezas
desp. Vehículos	Jaime Revolledo Aliaga
GERENTE DE ECONOMIA Y LOGISTICA	Enrique Elías Condori Peña
rec-Liquidador	Joel Sulca Gracia
rec-Liquidador	Adelaida Dolores Rosales Ferrer
GERENTE DE MANTENIMIENTO	Fredy Milciadez Narvaez Ulloa
mecánico taller	Jorge Cahuana Arana
operarios limpieza	José Luis Fabian Ñaños

Se analizado que el Gerente que es la máxima autoridad donde se observa que actúa en complicidad con la Presidenta del directorio, aparte que, son accionistas mayoritarios. Primero no existe ese manejo de liderazgo en las reuniones de Junta

General. Siempre el asesor MUJICA va defendiendo y lo indefendible paleando los errores en la toma de decisiones que hizo.

El otro directorio que ha sido elegido con las acciones prestadas para favorecer a la elección es CCAHUANTICO que por favores no tiene principios, como compromiso de ellos debe apoyarla, aunque este mal dirá sí.

Otro de los temas es la preparación del profesionalismo, como se ha visto que en la empresa con máxima nivel es el asesor, que necesariamente va pasearse con ellos, la que sigue el contador y finalmente existen con 10% de ellos son técnicos. Es allí el problema, que generalmente son conductores que han tenido cursos de capacitación en diversas áreas.

Finalmente se ha observado que: el Gerente Jaime Tejada Huamani y la Sra Yvon Surco García han usado fondos de la empresa para sus intereses personales y a la vez han realizado préstamos a sus familiares. También otro de los temas, es que existe una serie de ingresos como los castigos la venta de boletos y otros no están contabilizados es verbal NO EXISTE EVIDENCIAS de haber realizado tal efecto.

4.3.2. Respecto al Objetivo Específico 2

De no existir la falta de preparación profesional y entornillarse en el poder ha sido uno de los pilares para este descenso de la empresa que de estar ganando se fue a la quiebra, esto podría perjudicar a los socios que de haber invertido no tenga utilidad.

Muestra de ello mucho de los socios mayoritarios ha venido vendiendo sus acciones, porque se iba viendo su utilidad cada vez menos.

4.3.3. Respecto al Objetivo Específico 3

Hemos propuesto a la gerencia y a los directores:

- La **mejora de comunicación** con la consigna de: Comunicas a tiempo todos nos sentimos felices y estamos contigo.
- Entregué las **fichas de monitoreo** en cada área para un mayor control, también con la consigna: “En el ojo del amo engorda el ganado”
- Crear una **plataforma con Edmodo** que es gratuito y puede ser usado para la empresa con mejores comunicaciones y publicidad.
- Cambio de directorios en general para una mejor decisión sin rencillas y con nuevos ojos

5. CONCLUSIONES

5.1. Respecto al Objetivo Específico 1

La preparación y el profesionalismo marca la diferencia, la empresa de transportes y servicios múltiples Sur Lima, ha venido sufriendo la toma de decisiones acertadas para su inversión. Frente a ello, el asesor es entendido en el tema de derecho, pero no, un inversionista o economista en su defecto. Por tanto, no hubo control en los estados financieros y los balances anuales sin detalles.

5.2. Respecto al Objetivo Específico 2

Al efectuar la evaluación de cuatro de las áreas más importantes de la empresa, hallamos una serie de deficiencias respecto a la eficacia y eficiencia de las operaciones, procedimientos, funciones, regulaciones, etc.

Que en el año 2017 todavía la empresa estaba ganando un 44% pero en el año 2018 ha perdido tremendamente, entrando a un extremo de -5% significa que está en quiebra, es decir, está habiendo un descontrol de la parte administrativa, es posiblemente esté enmarcándose a una corrupción. Esto se verá con los balances realizados y no habiéndose la ganancia o utilidad para el periodo 2018.

Es por ello, planteamos un sistema de control interno para las áreas de administración y contabilidad.

5.3. Respecto al Objetivo Específico 3

Propusimos la implementación de un sistema de control interno basado en Presupuesto anual, Balances mensuales, Estado de Ganancias y Pérdidas, Auditoría Financiera, Auditoría administrativa y Monitoreo programada.

La implementación de una nueva organización funcional y organizacional de la empresa, a fin de asegurar un óptimo control interno, la mejora en la organización de información, documentación contable y administrativa, mejoramiento de adquisiciones y servicio, implementación de paneles de publicidad, entre otros con la finalidad de conseguir los objetivos deseados de utilidades que superen a 70%.

6. RECOMENDACIONES

1. El Directorio debe implementar el sistema de control interno diseñado en prevenir futuros errores, además de garantizar una rentabilidad estable y con proyección de crecimiento en los próximos años.
 - ☞ Monitoreo Programada
 - ☞ Comunicación Empática
 - ☞ Publicidad
 - ☞ Capital Humano
 - ☞ Análisis de riesgo

2. La empresa debe contratar y/o designar a un auditor interno, para que haga un seguimiento de los procedimientos efectuados por la administración y pueda determinar nuevas deficiencias que se presenten en el camino para su posterior eliminación por medio de nuevos procesos, técnicas, etc., de control interno.

3. Los directorios como responsables de la dirección de la empresa, debe asegurarse la información oportuna mediante una serie de medios de comunicación como una página web, plataformas y finalmente paneles informativos.

7. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1. Referencia Bibliográfica

Bibliografía

- Alvarado Valetanga, M. A. (2012). *Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca*. Cuenca-Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Arceda Castillon, S. (2015). *Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega del año 2014*. Jinotega- Nicaragua: Universidad NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA- MANAGUA.
- AREADEPYMES. (2016). *Ratios de Rentabilidad*. Obtenido de <https://www.areadepymes.com/?tit=ratios-de-rentabilidad-ratios-del-balance-y-de-la-cuenta-de-resultados&name=Manuales&fid=ej0bcac>
- BAZAN. (2013). *CONTROL INTERNO*.
- CABRILES, G. Y. (2014). *PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIO DE STOCK DE SEGURIDAD PARA MEJORAR LA GESTION DE COMPRAS DE MATERIA PRIMA, REPUESTOS E INSUMOS DE LA EMPRESA BALGRES C.A. VENEZUELA*.
- Catuche Campo, D., & Benavides Molina, S. (2017). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COMPAÑÍA LOGÍSTICA*

INTERNACIONAL SAS. Cali- Chile: Pontificia Universidad Javeriana de Cali.

Chambi Chambi, J. M. (2015). *Influencia de la Implementación de los Sistema de Control Interno para el Mejoramiento de la Gestió Educativa en las Instituciones Educativa del distrito de Coasa del periodo 2015.* Juliaca-Puno: ULADECH.

ERAZO, L. F. (2012). *Implementación de un sistema de control interno en el área contable de la empresa IMPORCOBRE.* Ecuador: Universidad Central de Ecuador.

Eslava, J. (2004). *Principios de gestión financiera de la empresa.* España: ESIC.

HENAO, P. Y. (2006). *PATRIMONIO.* <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011b/949/Concepto%20de%20patrimonio.htm>.

Ihndira, E. (21 de junio de 2001). *Sistemas de Control en una Empresa.* Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/sistemas-de-control-en-la-empresa/>

ISA - Colombia. (2019). *Conexiones que inspiran.* Obtenido de Sistema de Control Empresarial: <http://www.isa.co/es/nuestra-compania/Paginas/sistema-de-control-empresarial.aspx>

Kisiryán, M. (2018). *Economipedia "Haciendo fácil la economía".* Obtenido de Rentabilidad: <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>

Mejía Quijano, R. C. (Enero de 2002). *Sistema de Control en la pequeñas y medianas empresas SISCOP.* (U. EAFIT, Editor) Obtenido de <file:///C:/Users/Jodl/Downloads/958-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2966-1-10-20120619.pdf>

MILLER, F. (2007). *INVENTARIOS.*

Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). *Sistema de Control Interno*. Obtenido de

<https://www.mef.gob.pe/es/sistema-control-interno>

MISARI, A. M. (2012). *EL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS Y LA GESTION DE LAS EMPRESAS DE FABRICACION DE CALZADO EN EL DISTRITO DE SANTA ANITA . PERU-LIMA: UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES.*

Moscoso Chiriboga, E. A., & Echevarria Brito, M. (2015). *Implementación de Sistema de Control Interno en el área de Facturación y Cobranza por el Método MICIL en la empresa Estuardo Sanchez en la ciudad de Guayaquil. Guayaquil-Ecuador: Universidad de Guayaquil.*

NIA6. (s.f.). *EVALUACION DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO.*

<http://www.ccp suc re.org.ve/LeyesReglamentos/leyes/NormativaInternacional/5NIC-NIIFInterpretaciones/NIATraduccion/sec400evaluacionderiesgosycontrolinterno.pdf>.

NOHK. (1991). *SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS.*

PERDOMO. (2004). *FUNDAMENTOS DE CONTROL INTERNO. MEXICO .*

PEREZ. (2007). *COMPONENTES DE CONTROL INTERNO .*

Perez, J. (28 de Setiembre de 2017). *IASESORIA*. Obtenido de Cinco indicadores para valorar la rentabilidad de mi empresa: <https://www.iasesoría.com/cinco-metodos-valorar-la-rentabilidad-empresa/>

Quezada Cabrera, J. G. (2014). *BENEFICIOS DE LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE RAGASH PERIODO 2013.* Chimbote: ULADECH.

Quiroz Rodas, P. M. (2015). *Propuesta de Implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión económica financiera de la empresa de transportes y servicios turismo Moche S.R.L. año 2014*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Servin, L. (enero de 2019). *¿Por qué es importante el control interno en las empresas?* Obtenido de Deloitte:
<https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>

VIZCARRA, M. J. (2010). *AUDITORIA FINANCIERA, CONTROL INTERNO Y RIESGOS*. PERU.

8. ANEXOS

1. Cronograma de actividades

ETAPAS	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO	DEDICACION SEMANAL (HORAS)
a.- Recolección de datos	01/03/2019	14/03/2019	10 horas
b.- Análisis de datos	20/03/2019	29/03/2019	5 horas
c.- Elaboración de informe	03/04/2019	10/04/2019	6 horas

2. Presupuestos

PRESUPUESTO			
RUBROS	CANT	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Bienes de Consumo:			
(1) Lapicero	02 unid.	0.5	1
(2) USB	01 unid.	35	35
(3) Fólder y Fáster	01 unid.	0.5	0.5
(4) Papel bond de 70 gramos	01 millar.	24	24
(5) Cuadernillo	01 unid.	3.5	3.5
Servicios:			
a) Pasajes	-	-	100
b) Impresiones	330 unid.	0.2	66
c) Copias	160 unid.	0.1	16
d) Empastado	03 unid.	32	96
e) Internet	30 horas.	1	30
TOTAL DE BIENES DE C.			64
TOTAL SERVICIOS	-	-	308
TOTAL GENERAL	-	-	372

3. Financiamiento

Para el desarrollo y elaboración el presente trabajo de investigación, así como también al gasto incurrido, será autofinanciado.

CUESTIONARIOS

APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA

EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MÚLTIPLES
SUR LIMA S.A.

**CONTROL
INTERNO**

ÁREA:

ADMINISTRATIVA

N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿La empresa cuenta con Estatutos, MOF, ROF, Reglamento Interno de trabajo?			
2	¿Cuenta con paneles de información y página web de la empresa?			
3	¿Han sido informados de forma oportuna las actividades que se realizan según su área?			
4	¿Conoce usted los movimientos económicos y financieros de la empresa que trabaja?			
5	¿Se realiza un proceso de inducción al trabajador o empleado nuevo y se capacita al personal antiguo?			
6	¿El personal administrativo y operarios cuenta con máquinas, equipos y herramientas adecuados?			
7	¿Las responsabilidades en las que le han asignado cumple con eficiencia y de disfrute?			

CUESTIONARIO APLICADO AL ÁREA ECONOMÍA LOGÍSTICA

EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MÚLTIPLES
SUR LIMA S.A.

CONTROL INTERNO

ÁREA:

ECONOMIA LOGÍSTICA

N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Tiene usted en lugar visible sus funciones que le otorgado la empresa?			

2	¿La comunicación con su jefe inmediato es fluida y oportuna en todo momento?			
3	¿Sigue un protocolo de registro, depósitos y realizar pagos mediante un sistema o plataforma?			
4	¿Reporta oportunamente a la Gerencia y a la contabilidad sobre los últimos movimientos del día?			
5	¿Su personal de apoyo está capacitado a las necesidades de la empresa?			
6	¿El sistema que usa es muy eficiente y para su trabajo diario?			
7	¿Son los precios de las compras son revisados por un personal ajeno a la empresa para determinar si fueron efectuadas en condiciones favorables?			

CUESTIONARIO APLICADO AL ÁREA DE CONTABILIDAD
EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MÚLTIPLES SUR **CONTROL**
LIMA S.A. **INTERNO**

ÁREA:

CONTABILIDAD

N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Cuenta con una cartilla de MOF y cumple con responsabilidad el cargo?			
2	¿Comunica el control y registro de todas aquellas operaciones que realiza la empresa?			
3	¿Los comprobantes de pago son enviados oportunamente a la Gerencia para la elaboración de declaraciones mensuales PDT 621 IGV, RENTA, PLANILLAS?			
4	¿Los Estados Financieros y el Estado de Pérdidas y Ganancias son informados oportunamente al jefe superior inmediato?			
5	¿El personal de esta área son capacitados de forma periódica por parte de la empresa?			
6	¿Esta provista de las material, equipo y herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades?			

7	¿Usted Publica estados financieros, cumple las obligaciones fiscales y prepara planillas?			
---	---	--	--	--

GUÍA DE ENTREVISTA

Buenos días Sr(a). Quiero agradecerle el tiempo que me ha brindado para poder realizar esta entrevista. También quiero mencionarle que los comentarios e información que nos proporcione serán muy valiosos para el proyecto de tesis a realizar

1.La empresa aplica coherentemente su misión y visión:

Si No No sé de lo que me pregunta

2.Le han hablado de los objetivos de la empresa este año:

Si No No sé de lo que me pregunta

3. La empresa le entregó manuales de procedimiento, descripción de su cargo y funciones.

Si No No responde

4.Fluye oportuna y directamente la comunicación de la dirección de la empresa para con sus empleados.

Siempre Con mucha frecuencia Algunas Veces Nunca

5.La administración de la empresa falla e incumple sus obligaciones contractuales.

Siempre Con mucha frecuencia Algunas Veces Nunca

6.Si usted tiene una queja o insatisfacción relacionada con su trabajo a quien se dirige primero.

Gerente Supervisor Jefe Inmediato Compañero Nadie

7.Con qué frecuencia siente confianza al trabajar para esta empresa

Siempre Muy frecuentemente Algunas Veces Nunca

8.Cómo se siente con el liderazgo que ejerce su jefe inmediato.

Satisfecho Regularmente satisfecho Insatisfecho No responde

9.Ha recibido oportuna y adecuada capacitación de la empresa:

Si No No responde

10. Cómo considera la exigencia de la empresa frente al trabajo que usted realiza:

Alta media baja Ninguna