



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“PROPUESTA DE MEJORA DE FACTORES RELEVANTES DEL  
CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE  
TRANSPORTES TURISMO LAS BRIZAS-HUÁNUCO-2019”**

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

**AUTOR**

**BAILON COTRINA LOURDES YANINA**

**ORCID: 0000-0001-7111-5890**

**ASESOR**

**PEÑA CELIS ROBERTO**

**ORCID: 0000-0002-7972-4903**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2019**

## **1. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Bailon Cotrina, Lourdes Yanina

ORCID: 0000-0001-7111-5890

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Chimbote,  
Perú

### **ASESOR**

Peña Celis, Roberto

ORCID: 0000-0002-7972-4903

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,  
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad, Chimbote, Perú

## **2. CONTENIDO HOJA DE FIRMA DEL JURADO**

**PARDAVE BRANCACHO, JULIO VICENTE**

**ORCID N° 0000-0002-1665-9120**

**SINCHE ANAYA, AIICHIRA YELMA**

**ORCID N° 0000-0002-5300-377X**

**GAVIDIA MEDRANO, GERONCIO ALGEMIRO**

**ORCID N° 0000-0002-2413-1155**

## **AGRADECIMIENTO**

Es mérito de reconocer y agradecer al Señor de la vida, Dios altísimo por toda la fuerza y voluntad otorgada, que permitió terminar y cumplir mi sueño que un día lo era, y que hoy es una realidad.

A mi Asesor, Mgtr. ROBERTO PEÑA CELIS, por su dedicación, conducción y asesoramiento en el transcurso del desarrollo y elaboración de este trabajo de investigación comprendido.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por abrir sus puertas y dame su cobertura de enseñanza y su formación para hacer de mí una persona profesional.

A toda la plana docente de la Escuela de Contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por todos los conocimientos brindados durante esta etapa de estudio.

Asimismo a la empresa de transporte LAS BRIZAS S.A., por permitir el acceso a la información mediante sus aportes de respuestas en la encuesta entregada, que hicieron posible esta investigación.

Y a las personas e instituciones que han colaborado, de una u otra forma en la realización de la presente investigación

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado fue “Propuesta de mejora de factores relevantes del control interno y rentabilidad de la empresa de transportes turismo las brizas-huánuco-2019”, para poder responder al planteamiento del problema efectuada; ¿de qué manera los Factores Relevantes del Control Interno mejorara la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas?, con el objetivo principal de Incorporar los factores relevantes del Control Interno para mejorar la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas, con la finalidad de proponer mejoras en el sistema de control interno que ayuden uniformizar las operaciones de la empresa con el fin de obtener resultados significativos, es decir, utilizar eficientemente los recursos de la empresa que den frutos exitosos de rentabilidad e inducir instrumentos de control a los directivos de esta empresa para tener resultados exitosos demostrando continuamente resultados eficientes. La metodología de investigación empleada fue descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, aplicando el método de muestro no probabilístico; se utilizó el cuestionario como instrumento que fue ejecutado a los 20 trabajadores de la Empresa de transportes Turismo las Brizas S.A., se obtuvo los siguientes resultados:

Valor relacional de 0.828 el cual se manifestó que hay una relación positiva muy fuerte entre Control interno con la rentabilidad; por lo que se aceptó la Hipótesis general manifestando que: Los Factores Relevantes del Control Interno si mejoran la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019.

Valor relacional de 0.690, el cual se manifestó que hay una correlación positiva considerable entre Análisis del entorno del control interno con la rentabilidad; por lo que se aceptó la primera hipótesis especifica manifestando que: el análisis del entorno del control interno si mejora la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019.

Valor relacional de 0.813 el cual se manifestó que hay correlación positiva muy fuerte entre Evaluación continua del control interno con la rentabilidad; por lo que se aceptó la segunda hipótesis específica manifestando que: la evaluación continua del control interno si mejora la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019

Valor relacional de 0.482 el cual se manifestó que hay positiva media entre Políticas y prácticas del control interno con la rentabilidad por lo que se aceptó la tercera hipótesis específica manifestando que: Las políticas y prácticas del control interno si mejoran la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019.

**Palabras claves:** Análisis del entorno, control interno, evaluación, políticas, productividad, rentabilidad y resultados empresariales.

## ABSTRACT

The present research work was “Proposal to improve relevant factors of internal control and profitability of the tourism transport company las brizas-huánuco-2019”, in order to respond to the problem posed; How will the Relevant Internal Control Factors improve the Profitability of the Tourism company Las Brizas, with the main objective of incorporating the relevant Internal Control factors to improve the Profitability of the Transport company Tourism Las Brizas, with the purpose of proposing improvements in the internal control system that help to standardize the operations of the company in order to obtain significant results, that is, efficiently use the company's resources that bear successful profitability and induce control instruments to managers of this company to have successful results continuously demonstrating efficient results. The research methodology used was a descriptive correlational quantitative approach, non-experimental design, applying the method of non-probabilistic sampling; The questionnaire was used as an instrument that was executed to the 20 workers of the Transport Company Turismo las Brizas S.A., the following results were obtained:

Relational value of 0.828 which showed that there is a very strong positive relationship between internal control and profitability; Therefore, the General Hypothesis was accepted, stating that: The Relevant Internal Control Factors do improve the Profitability of the Transport Company Tourism Las Brizas-2019

Relational value of 0.690, which showed that there is a considerable positive correlation between Analysis of the internal control environment with profitability; Therefore, the first specific hypothesis was accepted, stating that: the analysis of the internal control environment does improve the profitability of the transport company Turismo las Brizas-2019

Relational value of 0.813 which showed that there is a very strong positive correlation between continuous evaluation of internal control with profitability; Therefore, the second specific hypothesis was accepted, stating that: the continuous evaluation of internal control improves the profitability of the transport company Turismo las Brizas-2019

Relational value of 0.482 which showed that there is a positive average between Policies and practices of internal control with profitability, so the third specific hypothesis was accepted stating that: Internal control policies and practices do improve the profitability of the transport company Tourism Las Brizas-2019

**Keywords:** analysis, business Internal control, evaluation policies profitability, results and productivity.

## Contenido (índice)

	<b>Pag.</b>
1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Contenido Hoja de Firma del Jurado y asesor.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vii
Índice.....	ix
Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	xii
I. Introducción.....	14
II. Revisión de Literatura.....	16
2.1. Antecedentes.....	16
A nivel internacional.....	16
A nivel Nacional.....	20
A nivel Local.....	27
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	31
2.2.1. Control Interno.....	31
2.2.2. Rentabilidad.....	44
2.3. Bases Conceptuales.....	49
2.3.1. Control Interno.....	49
2.3.2. Rentabilidad.....	50
III. Hipótesis.....	51
3.1. Hipótesis General.....	51
3.2. Hipótesis Específicos.....	51

IV. Metodología.....	52
4.1. El tipo de investigación.....	52
Nivel de la investigación.....	53
Diseño de la investigación.....	53
4.2. El universo y muestra.....	54
4.2.1. Población.....	54
4.2.2. Muestra.....	54
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	55
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
4.4.1. Para recolección de datos.....	56
4.4.2. Para presentación de datos.....	56
4.4.3. Técnicas de procesamiento.....	56
4.4.4. Técnicas de análisis de datos.....	56
4.5. Plan de análisis.....	56
4.6. Matriz de Consistencia.....	58
4.7. Principios Éticos.....	59
V. Resultados.....	60
5.1. Resultados.....	60
5.1.1. Resultados de la V.I. Control Interno.....	60
5.1.2. Resultados de la V.D. Rentabilidad.....	70
5.1.3. Contrastación de Hipótesis.....	79
5.2. Análisis de resultados.....	84
5.2.1. Con respecto al objetivo general.....	84
5.2.2. Con respecto al objetivo específico 1.....	85
5.2.3. Con respecto al objetivo específico 2.....	86

5.2.4. Con respecto al objetivo específico 3.....	88
VI. Conclusiones y propuestas.....	89
6.1. Conclusiones.....	89
6.2. Propuestas.....	90
Aspectos complementarios.....	91
Anexos.....	94

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y CUADROS

### CUADROS

Cuadro 01.....	61
Cuadro 02.....	62
Cuadro 03.....	63
Cuadro 04.....	64
Cuadro 05.....	65
Cuadro 06.....	66
Cuadro 07.....	67
Cuadro 08.....	68
Cuadro 09.....	69
Cuadro 10.....	70
Cuadro 11.....	71
Cuadro 12.....	72
Cuadro 13.....	73
Cuadro 14.....	74
Cuadro 15.....	75
Cuadro 16.....	76
Cuadro 17.....	77
Cuadro 18.....	78
Cuadro 19.....	79
Cuadro 20.....	81
Cuadro 21.....	82
Cuadro 22.....	83

## GRÁFICOS

Gráfico 01.....	61
Gráfico 02 .....	62
Gráfico 03 .....	63
Gráfico 04 .....	64
Gráfico 05 .....	65
Gráfico 06 .....	66
Gráfico 07 .....	67
Gráfico 08.....	68
Gráfico 09 .....	69
Gráfico 10 .....	70
Gráfico 11 .....	71
Gráfico 12 .....	72
Gráfico 13 .....	73
Gráfico 14 .....	74
Gráfico 15 .....	75
Gráfico 16 .....	76
Gráfico 17 .....	77
Gráfico 18 .....	78
Gráfico 19 .....	80

## **I. Introducción**

En las organizaciones privadas de todo el mundo, la administración está constantemente innovando de acuerdo a la línea de la modernidad, ya que se confortando permanentemente a la mejora de su gestión, interesados en que ésta se lleve a cabo con economía, eficiente, eficacia y con mucha transparencia; generando nuevas corrientes y orientaciones administrativas, que estimulan a los gerentes, a mejorar el sistema de control interno de las organizaciones, de tal forma que se fortalezca la ineludible confianza de los interesados, y otros actores, en la fidelidad de la información económica y administrativa, con ello elevar la profesionalidad y ética de los trabajadores y directivos de la organización, garantizando la calidad y transparencia en la gestión.

Es de suma importancia indicar, que el Control Interno, es un elemento indispensable en la calidad, ya que es un instrumento administrativo poderoso y muy positivo para la gestión de la administración pública y privada del País. Por consiguiente, la investigación es relevante debido a la importancia de factores del control interno en la rentabilidad de la empresa de transportes turismo las Brizas-Huánuco la que permitirá optimizar la gestión, el manejo óptimo de los recursos de empresa y proponer alternativas de solución a la problemática actual existente.

La empresa Turismo las Brizas S.A., surgió hace 15 años con la intención de brindar una buena experiencia a los huanuqueños en los viajes interprovinciales. El fundador, Espíritu Zambrano Rojas inicio sus actividades como comisionista en la empresa “Trans Inter” con las primeras rutas Huánuco-Pucallpa. En aquel tiempo la dificultad de todo transportista era la inseguridad que existía por aquella ruta ya que se enfrentaban a distintas causas, como los asaltos a mano armada y otra de las dificultades que sufrían era la inestabilidad de la carretera porque no contaba con la pavimentación. Tras pasar algunos años, la empresa del Señor Espíritu pasa a ser parte de la empresa “Trans Amazonas” con la rutas Lima-Huánuco y viceversa, luego de que el señor Espíritu Zambrano Rojas ve la gran acogida de los huanuqueños hacia la empresa; decide independizarse, fundando así la empresa “Turismo las Brisas” S.A., posicionándose en la ciudad de Huánuco, ubicando su primer terminal en el malecón. Al pasar los años, la empresa creció poco a poco por lo que deciden cambiar el nombre de la empresa por “Empresa de Transportes Turismo las Brizas” S.A. ubicándose de esta

manera en el Jirón Aguilar N°327, con las rutas Huánuco-Lima y Huánuco-Pucallpa. Tras el fallecimiento del señor Espíritu Zambrano Rojas, la empresa paso a manos de su hijo, actual gerente de la empresa, el señor Marco Zambrano Falcón. La empresa intentando llegar al público se trasladó al jirón 28 de julio la cuadra 3, donde se encuentra actualmente. Se abrieron nuevas sucursales en el Jirón Aguilar, ovalo de Cayhuayna y en la ciudad de ambo, con las mismas rutas ofreciendo también el servicio de encomiendas de Huánuco a Lima y “Brizas Cargo”, cuenta con seis buses que brindan el mejor servicio a los huanuqueños con los horarios de 8:30 am, 9:00 am y 9:30, los cambios en esta empresa han sido para brindar el mejor servicio de viajes se espera más adelante posicionar en otras rutas de transporte. En ese sentido la empresa de transporte las Brizas es un claro ejemplo de emprendimiento para los huanuqueños. (Relato del gerente: Marco Zambrano Falcón, 2019)

La empresa de transporte turismo las Brizas, cuenta con un sistema de control interno **ineficiente**, ya que es empleado y desarrollado empíricamente por el mismo administrador; y en ciertos casos asignan a un personal de la empresa que desconoce sobre los procedimientos técnicos para realizar el trabajo de control, de tal forma se originan serios problemas en el cuidado y utilización de los recursos de la empresa, perjudicando de esta manera a la rentabilidad y solvencia económica. Asimismo en la empresa de transporte las Brizas se observó la falta de compromiso, motivación y orientación en el buen uso y cuidado de los recursos (Activos mobiliarios, equipo de trabajo, y financieros) que debe ser controlado de manera técnica y sistemáticamente para cumplir su finalidad en las operaciones económicas, enfocándose a las estrategias de la empresa. En tal sentido la empresa en estudio, no emplea técnicamente el trabajo de control interno, manifestando el poco interés e importancia los efectos positivos que pueden causar en la administración de sus finanzas para lograr resultados positivos en la rentabilidad de la empresa.

En tal sentido se elaboró y desarrolló la investigación en la empresa transportes Turismo las Brizas sobre el tema: **Propuesta de mejora de factores relevantes del control interno y rentabilidad de la Empresa de Transportes Turismo las Brizas-Huánuco-2019**, con la principal motivación de medir la incidencia de los factores del control interno en la rentabilidad de la empresa en estudio, para poder determinar si la rentabilidad esta subyugado al control de recurso económicos, humanos, y en la toma de

decisiones directivas y /o gerenciales, que beneficien y respondan a los objetivos que dieron el inicio de su inversión con el único fin de tener resultados exitosos.

El trabajo de investigación se desarrolló usando la técnica de recolección de datos mediante el cuestionario como herramienta, la cual fue ejecutada a los veinte (20) trabajadores de la empresa de Transporte las Brizas, con la finalidad de ser encuestadas a fin de obtener datos, para el desarrollo de la investigación. Estos datos fueron procesados con el programa IBM SPSS Statistics Version22, para obtener las correlaciones de Pearson y los gráficos porcentuales.

La elaboración del trabajo de investigación está de acuerdo al esquema que se detalla en el Reglamento de investigación Versión 12, Aprobado por Consejo Universitario con Resolución N°0014- 2019-CU-ULADECH Católica, de fecha 15 de enero de 2019 de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, teniendo los contenidos siguientes: el planteamiento del problema, delimitaciones, formulación, justificación y objetivos de la investigación; el marco teórico, mencionado los antecedentes a nivel internacional, nacional y Local, y las bases teóricas; las hipótesis que van ser afirmadas de acuerdo a los resultados de la investigación y la operacionalización de las variables; la metodología que se va a emplear en el desarrollo de la investigación como el método, tipo, nivel y diseño de investigación, población, muestra y técnicas e instrumento para la recopilación de datos; el plan de análisis mediante un cronograma de actividades según Gantt que se utilizará para el desarrollo de la investigación, la matriz de consistencia y principios éticos de la investigación; por consiguiente se especifica los recursos humanos, materiales, financieros y la estructura del costeo y finalmente se adjunta los anexos del proyecto que está compuesto por la herramienta de investigación (cuestionario)..

## **II. Revisión de Literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **A nivel Internacional**

*Posso & Barrios (2014), elaboraron el trabajo de investigación titulado “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el*

*mejoramiento de la información financiera”, cuyo objetivo principal fue de crear e implementar un Sistema de Control Interno como parte primordial para el desarrollo de las actividades contables y financieras de la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, la cual brindara un mejor servicio e información a sus clientes, proveedores, socios y terceros, quienes se beneficiaran de una mayor organización, control y seguridad en sus inversiones realizadas en la entidad; con la metodología de investigación explicativo-descriptivo; que fue presentado y sustentado en la Universidad de Cartagena en la Ciudad de Cartagena de Indias, para optar el Título Profesional de Contador Público. De acuerdo a su investigación los investigadores llegaron a las siguientes conclusiones:*

Los investigadores pudieron evidenciar que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa. Analizaron las bases teóricas de los autores que estructuran una definición para el Control Interno concibiéndolo como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones. Asimismo manifiestan que el Control Interno como tal no significa el remedio infalible a las eventuales anomalías y/o inconsistencias que puedan surgir en el desarrollo normal de los negocios, pero si brinda la posibilidad de mitigar y aliviar los traumas que se podrían presentar. Por ello el control interno reviste una importancia fundamental para la estructura administrativo-contable de la entidad que fue objeto de estudio. Se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude.

Y por último recomiendan que para que la empresa pueda proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, para promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas administrativas prescritas por la Asamblea General de Socios, se hace necesario que empiece por implementar el actual Diseño del Sistema de Control Interno, de tal forma que se pueda garantizar la realización de los procesos y los controles como se describen en el manual de procedimientos. Si bien los resultados no serán inmediatos, una vez

implementado dichos controles, se espera con el pasar del tiempo, que se puedan ver mejoras en la Gestión de las actividades del Departamento Financiero.

Salazar & Villamarín (2011), *desarrollaron el trabajo de investigación titulado “Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanbel Flowers Cía. Ltda. ubicada en la Parroquia Aláquez del Cantón Latacunga, para el período económico 2011”, cuyo objetivo principal diseñar un Sistema de Control Interno para la Empresa SANBEL FLOWERS Cía. Ltda, el mismo que sirva de herramienta gerencial para la adecuada administración del talento humano, de los recursos materiales y económicos, con la metodología descriptiva-cualitativa, que fue presentado y sustentado en la Universidad Técnica de Cotopaxi, para optar el Título Profesional ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA. De acuerdo a su investigación los investigadores llegaron a las siguientes conclusiones:*

Los investigadores manifiestan que la empresa no dispone de un Sistema de Control Interno adecuado a sus necesidades de manera que le permita desarrollar sus actividades de forma apropiada; y que los empleados desconocen los procesos administrativos correctos que se deben seguir para el eficaz cumplimiento de cada actividad dentro de la empresa; Los trabajadores operativos no tienen conocimiento de los beneficios sociales que les asisten dentro de la empresa, debido a que el sistema de comunicación no es óptimo, así como también por el desinterés que muestran con respecto a estos temas; asimismo la empresa presenta una debilidad en cuanto a la escasa capacitación que brinda a los trabajadores especialmente en las áreas de seguridad y manejo de equipos, lo que ha provocado que el rendimiento laboral no sea el adecuado, existiendo falta de delimitación de responsabilidades en las actividades que se ejecutan en la empresa. Por lo que recomiendan diseñar el Sistema de Control Interno tomando en cuenta las actuales necesidades de la misma, de manera que permita mejorar su desenvolvimiento para que llegue alcanzar el cumplimiento de sus objetivos y de esta manera el éxito.

León & Schreiner (2013), *Elaboró el trabajo de investigación titulado: “Financiamiento para las micro y pequeñas empresas”, con el objetivo principal de contexto empresarial adecuado para la actividad económica de las MYPEs y de sus clientes, con el tipo de investigación cualitativa-aplicativa. Para ser presentada y sustentada en la Universidad Anáhuac, Escuela de Economía y Negocios,*

*México, para optar el grado de Doctor en Economía. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:*

Los intermediarios financieros pueden y deben ofrecer depósitos y préstamos. Los clientes están interesados tanto en los costos de transacción como en las tasas de interés. Los mercados matan a unas instituciones y conciben otras nuevas, al margen de los esfuerzos exógenos por mantener a todos en operación. Las autoridades de política así como los donantes necesitan disciplinar sus esfuerzos, no para contrarrestar los resultados de mercado, para complementarlos, coadyuvando al surgimiento y sostenibilidad de instituciones financieras adecuadas a los requerimientos de las MYPEs. En términos de productos financieros, la atención a los requerimientos de las MYPEs se logra no con desembolsos para préstamos dirigidos a propósitos per se de elevar la producción de unas MYPEs, con la provisión adecuada de productos, cuyos términos y condiciones sean valiosas por las MYPEs que encuentra como mejor opción justamente elevar su producción. Si otros agentes destinan tal préstamo a otros usos y lo pueden repagar, nada lo evitará. Aun otros agentes hacen depósitos en vez de adquirir más préstamos. En términos de política económica, es más funcional para las MYPEs no la promoción de depósitos y préstamos dirigidos específicamente a MYPEs, la promoción de micro y pequeños depósitos y préstamos.

*Najia (2017), elaboró su trabajo de investigación titulado: “ASPECTOS DE LAS FINANZAS ISLÁMICAS: INGENIERÍA, CONTABILIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS CASO PRÁCTICO: ESPAÑA CENTRO EUROPEO DE LAS FINANZAS ISLÁMICAS” con el principal objetivo de exponer la actualidad del sector y su evolución en un período de crisis financiera y económica que arrastró al sistema financiero convencional, con el nivel de investigación cualitativa explicativa, para ser presentada y sustentada en la Universidad Rey Juan Carlos, para optar el grado de Doctor en ciencias Económicas. La investigación llegó a las siguientes conclusiones*

Habiendo realizado su análisis y teniendo en cuenta todos los aspectos de las finanzas islámicas que el investigador ha estudiado en este trabajo, se puede destacar algunas conclusiones, en primer lugar, tras el análisis del desarrollo de los

productos y servicios financieros islámicos, se concluye que la ingeniería financiera islámica ha tenido un papel importante en la evolución del sector financiero islámico, y en sus logros actuales, aunque, a juicio de algunos observadores, las instituciones financieras islámicas y los reguladores del sistema no le han prestado la atención necesaria y, por lo tanto, no han sido capaces de acompañar correctamente la demanda de usuarios, inversores y clientes ni sus necesidades. De hecho, la mayoría de esos productos son una imitación y adaptación a la Sharía de productos financieros convencionales, mientras que muy pocos han sido creados desde las fuentes legislativas islámicas originales. Por otra parte, sobre la contabilidad en las instituciones financieras islámicas, puede observarse que el interés por este aspecto en el proceso de evolución de la industria ha llegado muy tarde. Las dificultades, por no decir problemas contables, aparecieron con la creación de nuevos productos, como los fondos Zakat, Qard Al hasan o Waqf, que no tienen cabida, por ejemplo, el reflejo de sus aspectos no financieros en los programas y las normas contables internacionales convencionales. Se trata de conceptos nuevos que no se adaptan a los planes contables tradicionales o, mejor dicho, no están contemplados en las normas contables convencionales.

### **A nivel Nacional**

*Huerta Montoya (2017), elaboro su trabajo de investigación titulado “Análisis del control interno y propuesta de instrumentos de gestión para la empresa metal mecánica mantilla E.I.R.L Chimbote -2017, cuyo objetivo principal fue efectuar un análisis del control de interno y plantear una propuesta de instrumentos de gestión para la empresa “METAL MECANICA MANTILLA E.I.R.L”, Chimbote, con la ejecutando la metodología explicativa-trasversal, que fue presentado y sustentado en la Universidad Cesar Vallego en la Ciudad de Chimbote, para optar el Título Profesional de Contador Público. De acuerdo a su investigación el investigador llego a las siguientes conclusiones:*

Identifico que con la ayuda de la recolección de información que los instrumentos proporcionaron que la empresa Metal Mecánica Mantilla E.I.R.L no posee un control interno adecuado para sus actividades, ocasionado varios problemas como una deficiente estructura organizacional general, falta de

compromiso, duplicidad de funciones, descoordinación del trabajo por parte del personal del área de producción en los procesos de reparación que está encargada. Y analizando el control interno, detectó la carencia de los instrumentos de gestión que permitirán una mejor planificación de las actividades que determinará el logro de los objetivos en coherencia con la misión y visión propuesta por parte de la empresa, además presentara el diagnóstico actual de cada una de las actividades que se realiza en cada área. Por lo que el investigador planteó propuestas de instrumentos de gestión para la empresa Metal Mecánica Mantilla E.I.R.L., como el reglamento de organización y funciones (ROF) ,el manual de organización y funciones (MOF) para una mejora en la estructura organizacional de cada área donde el personal conocerá las funciones que debe y no debe realizar, además el Manual de Procedimientos (MAPRO) para el área de producción especificando cada uno de los procesos que le compete al área; que debe ser de conocimiento por todo el personal, esto permitirá una mejor coordinación desde la alta gerencia, supervisor y los operarios.

Rodriguez & Sandoval (2011), *elaboraron el trabajo de investigación titulado “Estructuración e implementación de un sistema de control interno en la fundación CODESPA - Sede Perú”, cuyo objetivo principal fue Estructurar e implementar adecuadamente el sistema de control interno para optimizar la administración de sus recursos financieros en la Fundación CODESPA Sede Perú, ejecutando la metodología descriptiva cualitativa, que fue presentado y sustentado en la Universidad Nacional del Centro del Perú en la Ciudad de Huancayo, para optar el Título Profesional de Contador Público. De acuerdo a su investigación los investigadores llegaron a las siguientes conclusiones:*

Detectaron que el sistema de Control está representado por el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable para el cual fue necesario programar y desarrollar pruebas sistemáticas con respecto fundamentalmente a la estructura del sistema y así lograr la eficiencia y efectividad del sistema y por lo tanto mejorará la administración de los recursos financieros. Manifiestan que lo más importante en el sistema de control interno es verificar si el sistema en todos sus elementos estructurales funciona y tiene capacidad para cumplir con los objetivos del Control interno, eficaz y eficiente.

Al evaluar en el grado adecuado y razonable el sistema de control interno fue necesario realizar un acopio, interpretación, análisis y aplicación de la normativa en la estructuración del sistema de control en torno al cual ayuda a evidenciar un mejor desarrollo

La comprensión de la aplicación de Procedimientos, constituye en el reconocimiento y análisis explicativo dirigido a verificar su dinámica, funcionamiento y vigencia en el control de las operaciones que afectan las afirmaciones, entonces se garantiza a que los procesos y desarrollo de los proyectos solo culminen a satisfacción de los beneficiarios

*Alva (2017), elaboró su trabajo de investigación titulado “Implementación de un sistema de control interno para optimizar la gestión y la rentabilidad de la empresa compañía general de combustibles SAC”, cuyo objetivo principal fue Determinar como la implementación de un sistema de control interno según informe COSO III influirá en la gestión y la rentabilidad de la empresa COGECO SAC, con el diseño de investigación descriptiva-explicativa, que fue presentado y sustentado en la Universidad Nacional de Trujillo en la Ciudad de Trujillo, para optar el Título Profesional de Contador Público. De acuerdo a su investigación la investigadora llego a las siguientes conclusiones*

El control interno de la empresa Compañía General de Combustible SAC, es ineficiente, ya que el funcionamiento de sus componentes es débil o inexistente, por lo que la investigadora manifiesta que no existe un eficiente implementación del sistema de control interno en la empresa siendo la responsabilidad directa de la gerencia general. Asimismo determino las deficiencias encontradas en cada componente de control interno que no ofrece una seguridad razonable respecto a la eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de los informes financieros y cumplimiento de los objetivos empresariales. Teniendo este resultado la investigadora propone una serie de medidas para la implementación de un eficiente sistema de control interno según el informe COSO III, dentro de los cuales se diseñó una nueva estructura organizacional y funcional de la empresa mencionando los lineamientos y procedimientos para un óptimo control, interno, con el fin de asegurar una óptima gestión en el uso de los recursos para la disminución de los

riesgos, la obtención de información confiable y cumplimiento de regulaciones para conseguir los resultados esperados.

*Pérez Cortez, (2018), elaboró su trabajo de investigación titulado “El control interno y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de JAYBEPER S.A.C.”, cuyo objetivo principal fue determinar como el sistema de Control Interno incide en la Liquidez y Rentabilidad de la empresa Inversiones Jaybeper S.A.C., con el diseño de investigación descriptivo correlacional, que fue presentado y sustentado en la Universidad de San Pedro en la Ciudad de Chimbote, para optar el Título Profesional de Contador Público. De acuerdo a su investigación la investigadora llego a las siguientes conclusiones:*

La incidencia del control interno es significativa en la rentabilidad de la empresa Inversiones Jaybeper S.A.C. pues nos indica que contar con un adecuado control interno es positivo, ya que permitirá obtener los resultados de manera veraz y confiable, identificando los puntos críticos, para poder establecer las medidas correctivas y tener una adecuada marcha en los procesos; alcanzando los objetivos y metas programadas, minimizando los errores y riesgos, para así emitir información clara y oportuna a la gerencia para su evaluación, respecto a la rentabilidad de la empresa. Asimismo al tener una misión, visión escrita permite que la empresa cumpla con sus objetivos y metas planteadas, pues de acuerdo al cuestionario realizado a los jefes de áreas (gerencia, contabilidad, logística) nos permite evidenciar que es necesario el cumplimiento de los objetivos, porque se encontró errores e irregularidades en el proceso, los empleados no estaban encaminados con los objetivos por qué no lo conocían. Lo cual conllevó en el periodo 2017 no contar con la liquidez y rentabilidad proyectada en lo presupuestado. Es por ello que la gerencia determinó implementar el control interno para la obtención de resultados confiables, poder alcanzar las metas y cumplir con los objetivos propuestos dentro del control interno. Demostrando con cálculos en el trabajo de investigación se observa que la empresa cuenta con una liquidez de 2.04 % que demuestra que tiene la capacidad de solventar sus obligaciones financieras a corto plazo. En rentabilidad de los activos cuenta 11% eso quiere decir que por cada sol invertido la empresa cada año recupera el 11 % de sus activos invertidos.

Rea (2018), *realizó su trabajo de investigación titulado: "El financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas en las casas de apuestas deportivas en Huaraz, 2017"*, con el objetivo de describir las principales características del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas en las casas de apuestas deportivas en Huaraz, utilizando el tipo de investigación descriptivo, para ser presentada y sustentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar el título profesional de contador Público. La investigación llegó a las siguientes conclusiones

Las micro y pequeñas empresas al comenzar sus actividades de servicio la mayoría comenzó con financiamiento propio y algunas que recibieron financiamiento de terceros que fueron entidades (bancarias y no bancarias), al pasar el tiempo todas estas MYPE obtuvieron financiamiento de entidades bancarias y no bancarias, todas estas MYPE que accedieron a créditos tienen la percepción de que las instituciones financieras tienen políticas de apoyo al micro empresario, como también capacitaciones financieras para un mayor respaldo con sus obligaciones esto ayuda a mejorar la estabilidad económica y para ello también motiva a la entidad bancaria a dar más oportunidades de créditos por ser clientes con pagos a tiempo oportuno, las MYPE invirtieron el crédito obtenido en mejoramiento de sus locales y capital de trabajo para facilitar su rendimiento de trabajo del financiamiento y la función delegada al personal.

La rentabilidad es la obtención de ganancias futuras por el desembolso de inversiones financieras obtenidas del servicio que se muestra en este estudio, donde se logró una eficiente rentabilidad en los últimos años, con eso podemos decir que las MYPE van creciendo e incrementando sus capitales y teniendo fondos o reservas para cuando tengan algún riesgo rentable. La importancia que cumple el financiamiento obtenido, ayudo a incrementar la rentabilidad, este hecho nos muestra la capacidad generada por la MYPE, cuando se logra el plan de negocio que se invirtió, mostrando el crecimiento y rendición de las MYPE, también se encuentra que las inversiones de las entidades bancarias son necesarias para lograr un índice de productividad económica, financiera y rentable.

Lázaro Tuanama (2018), *realizó su trabajo de investigación titulado: "Caracterización del financiamiento de las empresas del sector comercio del Perú:*

*caso empresa “asociación de comerciantes mayoristas del señor de la ascensión de Cachuy”- Cañete, 2017”, con el objetivo de Determinar y describir las características del financiamiento de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Asociación de Comerciantes Mayoristas del Señor de la Ascensión de Cachuy-Cañete, aplicando el diseño de la investigación no experimental descriptivo, bibliográfico, documental, para ser presentada y sustentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar el título profesional de contador Público. La investigación llego a las siguientes conclusiones:*

Los problemas que enfrentan las empresas es la limitación para solicitar créditos de la banca formal, no tienen el acceso al financiamiento por no contar con los requisitos solicitados, muchas veces acceden a sacar préstamos de entidades financieras, ya que estas no solicitan muchos requisitos, les facilitan el préstamo con garantías (activos fijos) a una alta tasa de interés. Por lo general la mayoría afirman que el crédito es para capital de trabajo, implementación de local y activos fijos, para desarrollar su actividad de comercio también manifiestan que recurren al autofinanciamiento y financiamiento de terceros (prestamistas). Lo cual obtienen a un corto plazo.

Las empresas del sector comercio del Perú y la empresa Asociación de Comerciantes Mayoristas del Señor de la Ascensión de Cachuy, manifiestan que han recurrido al financiamiento de terceros ya sea a través de Entidades Financieras y la Banca Formal. También se concluye que según la empresa objeto de estudio y la afirmación de la mayoría de autores, las Entidades Financieras no solicitan demasiados requisitos a comparación de la Banca Formal. Dado que los requisitos solicitados por las Entidades Financieras son menos, esto conlleva a que la tasa de interés sea mayor a comparación de la tasa de interés de la banca formal. La empresa en estudio y los resultados de los autores no coinciden en relación a los montos solicitados por cada empresa puesto que cada empresa tiene gastos y costos diferentes y el destino del crédito no solamente es para activo fijos también lo invierten en mercaderías.

Rebaza (2018), realizó su trabajo de investigación titulado: *"Impacto del financiamiento en la rentabilidad de la construcción de viviendas multifamiliares de la empresa OT&SA promotora inmobiliaria SAC, Trujillo 2017”, con el objetivo*

*de determinar el impacto del financiamiento en la rentabilidad de la construcción de viviendas multifamiliares de la Empresa OT&SA Promotora Inmobiliaria S.A.C. en el distrito de Trujillo, con la metodología de investigación descriptivo correlacional, para ser presentada y sustentada en la Universidad Privada del Norte, para optar el título profesional de contador Público. La investigación llego a las siguientes conclusiones:*

El financiamiento impactó en la rentabilidad de la construcción de viviendas multifamiliares de la Empresa OT&SA mejorando su liquidez a 1.98 y su rendimiento sobre el capital a 19.14%. Asimismo manifiestan que el tipo financiamiento, es un financiamiento a largo plazo y que con ello se están compensando los niveles de riesgo de solvencia y rentabilidad, ya que al adquirir este tipo de financiamientos a largo plazo busca que sus activos sean financiados con capital de terceros. Existen ofertas crediticias las cuales están dadas por La Caja Piura con una tasa de interés efectiva anual del 14%, el Banco Continental con una tasa de interés efectiva anual del 12.8%, Mi Banco con una tasa de interés efectiva anual del 27.8% y el Banco de Crédito con una tasa de interés efectiva anual del 15.20%. Por lo que demuestran que el nivel de solvencia y rentabilidad en la construcción de viviendas multifamiliares de la Empresa OT&SA, cuenta con un nivel de liquidez del 1.85, el nivel de rendimiento sobre activos totales es de 14.27% y el nivel de rendimiento sobre capital es del 13.43%. en bases a lo mencionado la investigadora propuso evaluar las decisiones de financiamiento y verificar la estructura de su capital, de la misma manera se le recomienda tomar un préstamo que cubra la totalidad de sus costos, ya que el financiamiento propuesto mejora su rendimiento y aumenta su rentabilidad; seguir con el tipo de financiamiento a largo plazo ya que ésta busca aumentar la rentabilidad sin poner en riesgo los activos que posee la empresa; realizar un estudio de las tasas de interés en las entidades financieras al momento de tener la necesidad de adquirir financiamiento con el fin de evaluar la oferta crediticia, y proyectar la misma en sus estados financieros con el fin de aplicar ratios que posibiliten la comparación para conocer la mejor opción de financiamiento; y en base a los estudios realizados, que tome la decisión de financiarse con el Banco Continental, debido a que en la investigación se demuestra una mejora del rendimiento de la rentabilidad y la liquidez de la empresa.

## **A nivel Local**

*Leyva, Falera, & Garay (2016), elaboraron el trabajo de investigación titulado “Evaluación del sistema de control interno en el área de abastecimiento en la Municipalidad Distrital de Umari, Huánuco - 2014”, cuyo objetivo principal fue evaluar el sistema de control interno en lo económico, infraestructura y personal, para identificar los efectos en la optimización de recursos en el Área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Umari, el tipo de investigación fue aplicada no experimental, con el método deductivo, inductivo y bibliográfico, de nivel descriptivo y explicativo, que fue presentado y sustentado en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan en la Ciudad de Huánuco, para optar el Título Profesional de Contador Público. De acuerdo a su investigación la investigadora llevo a las siguientes conclusiones:*

En la evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento en la municipalidad distrital de Umari se identificaron riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en el área. Los riesgos detectados en el área se detallan a continuación:

**En lo Económico:** Adquisición de Productos innecesarios para la satisfacción de necesidades de las áreas usuarias, como consecuencia de que la municipalidad distrital de Umari no realiza todas sus adquisiciones en confirmación con los requerimientos de almacén. Excesivo Costo de bienes adquiridos de la Municipalidad, como resultado de que no existe una cotización y una evaluación adecuada en el momento de adquirir los bienes en la modalidad de menor cuantía.

**En cuanto a Infraestructura:** Extravió, deterioro, robo sistemático de bienes almacenados, se presenta este riesgo como producto de que no existe restricciones en cuanto al ingreso al almacén del personal que labora en la entidad

**En cuanto a personal:** Presentar información no confiable de las existencias, como consecuencia de que no se evidencia actividades de control.

En cuanto al factor económico, se evidencia el riesgo excesivo costos de los bienes adquiridos por la municipalidad, se puede exponer que no existen controles que ayuden disminuir este riesgo, a causa de no realizarse cotizaciones en la adquisición de los bienes de menor cuantía impidiendo una eficiente evaluación

económica y técnica de los bienes requeridos de las diversas áreas de la entidad; por lo que no estaría cumpliendo por lo mencionado en Normas Técnicas Control Interno del Estado en el inciso (300-1 Criterio de economía en la compra de bienes y contratación de servicios) donde nos expresa que la gestión de una entidad pública, significa, administración recta y prudente de los recursos públicos, es decir en orden gasto presupuestal, ahorro de trabajo, dinero, buena distribución de tiempos y otros asuntos.

Deficiente desempeño del recurso personal como consecuencia de encontrarse no capacitado para desempeño de sus funciones, a causa de que la entidad no capacita a sus colaboradores donde parte del personal de la municipalidad no tiene conocimiento Se diagnosticó que no se aplicaban los controles internos establecidos en las Normas Técnicas de control y como consecuencias no se establecían actividades de control que ayuden a mitigar el riesgo.

*Fonseca (2016), elaboró su trabajo de investigación titulado “La calidad del control interno y la rentabilidad de la empresa Caduceo Consultores S.A.- LIMA- 2015”, cuyo objetivo principal de conocer la relación entre la calidad del control interno y la rentabilidad, utilizando como población al personal de la empresa, cuya muestra se obtiene aplicando el criterio de inclusión “trabajadores que tienen capacidad de toma de decisiones y constituyen eje esencial en la actividad de la empresa, y como criterio de exclusión” aquellos trabajadores cuya función no es decisiva en la empresa, el tipo de investigación fue aplicada, con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y su diseño es no experimental, que fue presentado y sustentado en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan en la Ciudad de Huánuco, para optar el Título Profesional de Contador Público. De acuerdo a su investigación la investigadora llegó a las siguientes conclusiones*

El investigador verificó que efectivamente existe relación de dependencia de la Rentabilidad para con el control interno, es decir que la rentabilidad depende de la calidad del control interno, en la empresa Caduceo Consultores SA. En los resultados de la aplicación de su encuesta a los trabajadores señalaron que ellos conocen el manual de organización y funciones de la empresa, así como también son conscientes de la importancia de la calidad del control interno prueba de ello la

respuesta SI es más del 50 % en cada una de las preguntas respecto a la respuesta No que en ningún caso supera la respuesta SI.

La Rentabilidad según sus resultados de la encuesta, resalta la importancia de los indicadores financieros y su análisis coherente como un instrumento para la toma de decisiones de la gerencia de la empresa. Asimismo con respecto a la evaluación del desempeño manifiesta que es muy importante por cuanto las evaluaciones al personal permite analizar la conducta de los mismos para tomar los correctivos necesarios y poder mejorar constantemente ya que la supervisión es un principio muy importante del control interno. Por lo que recomienda contratar personal capacitado, según los requerimientos de cada puesto, para cumplir de mejor manera con el sistema de control interno implantado. Proveer al personal tanto administrativo como operativo de equipo tecnológico y actualizado para el correcto desenvolvimiento de sus funciones

Durand (2018), *realizó su trabajo de investigación titulado: "Decisiones financieras y la rentabilidad en las empresas hoteleras de la ciudad de Huánuco – 2018", con el objetivo de analizar la influencia de las decisiones financieras en la rentabilidad de las empresas hoteleras de la ciudad de Huánuco el tipo de investigación fue aplicada, con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y su diseño es no experimental. Para ser presentada y sustentada en la Universidad de Huánuco, para optar el título profesional de contador Público La investigación llego a las siguientes conclusiones:*

Las decisiones financieras influye significativamente en la rentabilidad de las empresas hoteleras de la ciudad de Huánuco, ya que se obtuvo un valor relacional de 0.468, el cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre las variables de estudio: decisiones financieras y rentabilidad. Recomendando a los gerentes o administradores realizar un análisis previo antes de tomar decisiones financieras pues influyen en la rentabilidad de las empresas hoteleras de la ciudad de Huánuco, pues tomar buenas decisiones ayuda alcanzar objetivos trazados, minimizan los riesgos del financiamiento y de la inversión e incrementan la rentabilidad.

Las decisiones de financiamiento influye significativamente en la rentabilidad de las empresas hoteleras, ya que se obtuvo un valor relacional de

0.656, el cual manifiesta que hay una correlación positiva considerable entre las variables de estudio: decisiones financieras (decisiones de financiamiento) y rentabilidad. Recomendando a los gerentes o administradores conocer la estructura financiera del pasivo para tomar decisiones acertadas de financiamiento para no llegar a caer en una insolvencia técnica es decir ser incapaz de poder cancelar dicha deuda y también evaluar los costos de financiamiento.

Las decisiones de operación influye significativamente en la rentabilidad de la empresas hoteleras de la ciudad de Huánuco, ya que se obtuvo un valor relacional de 0.424, el cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre las variables de estudio: decisiones financieras (decisión de inversión) y rentabilidad. Recomendando a los gerentes o administradores que en las decisiones de operación se diseñe e implemente políticas de operación pues mejorar la eficiencia de las actividades del hotel, mejorara sus ventajas competitivas y calidad de servicio, además realizar el control de los suministros así se evitara perdidas, disminución de utilidades y suministros que se dañen.

*Salis (2018), realizó su trabajo de investigación titulado: " Las fuentes de financiamiento y su influencia en el desarrollo de las MYPES del sector metalmeccánico en el distrito de amarilis provincia de Huánuco período 2017", con el objetivo de determinar de qué manera influyen las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las Mypes del Sector Metalmeccánico del distrito de Amarilis de la provincia de Huánuco, por lo que su metodología es de tipo descriptivo - deductivo y el diseño de investigación de tipo Explicativo, la cual fue presentada y sustentada en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, para optar el título profesional de contador Público. La investigación llevo a las siguientes conclusiones:*

El préstamo bancario obtenido influye positivamente en el desarrollo de la empresa modelo INSTAMETAL'S EIRL ya que podemos apreciar un aumento en la liquidez corriente de la empresa del 31.53% posterior al desembolso del préstamo, porque el investigador recomienda elaborar cada seis meses un flujo de caja proyectado donde se muestre la continuidad del uso del efectivo, para así determinar el nivel de liquidez a utilizarse durante los próximos meses, esto con el fin de no endeudarse innecesariamente con las entidades bancarias y no bancarias.

El préstamo bancario obtenido influye positivamente en el desarrollo de la empresa modelo INSTAMETAL'S EIRL ya que podemos apreciar un aumento en la liquidez corriente de la empresa del 31.53% posterior al desembolso del préstamo, recomendando optar por nuevas fuentes de financiamiento, internas o externas, como reinvertir las utilidades obtenidas en períodos anteriores, contactarse con nuevos inversionistas o también la venta de activos de bajo nivel de utilización, serían nuevas alternativas para conseguir apalancamiento dentro de la empresa, de acuerdo a las necesidades.

La capacidad para financiarse de la empresa INSTAMETAL'S E.I.R.LTDA. permitió responder a las expectativas del mercado y a su imagen como empresa proveedora del sector metalmeccánico, lo cual trajo consigo que la empresa cliente recomiende los servicios de ésta e incrementa en un 218% el nivel de sus ventas comparado con el trimestre anterior, recomendando que se debe elaborar presupuestos anuales, en los cuales se incluyan las amortizaciones del financiamiento obtenido, y también los posibles ingresos que incluirán para tener un mejor control sobre la liquidez de la empresa, es decir, qué dinero podrá reinvertirse y cuál no, los mismos que deben ser contrastados con los resultados reales de la empresa.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Control Interno**

#### **Teoría del control interno**

Gómez (2012), manifiesta y especifica la teoría del control interno en la que explica: en un plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de los empleados y procedimientos establecidos, de tal manera que la administración de un negocio pueda depender de estos elementos para obtener una información segura, para proteger adecuadamente los bienes de la empresa, así como promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a la política prescrita. Es un proceso por medio del cual se miden los resultados de un plan que comparados con los esperados, permiten conocer y estudiar las desviaciones, con el objeto de comunicar a la dirección de manera precisa y pertinente para que tome las correcciones del caso, dicho tema ha sido una permanente preocupación de auditores y administradores de

todo el mundo y ha ido evolucionando conforme la gestión pública y privada se han tecnificado. El control interno se realiza para detectar, cualquier desvío respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos en la organización y de eliminar sorpresas, así como también fomentan la eficiencia, reducir el riesgo de pérdida de valor de los activos, ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes, normas y políticas vigentes.

El control interno funciona como un medio mas no como un fin de la organización, a través del control interno la gerencia evalúa la gestión y retroalimenta a los otros sistemas de la organización, de modo que nos pueda asegurar el cumplimiento de las leyes, políticas o normas de la empresa.

Aun cuando la organización cuente con los mejores controles, las limitaciones del sistema de control interno en la toma de decisiones, los juicios de valor, los criterios del administrador pueden ser errados en temas en los cuales el control interno no tiene competitividad.

El control interno debe estar incorporado en los procesos que puedan incurrir en el logro de los objetivos, al mismo tiempo el control interno debe ser un apoyo en las iniciativas de mejora que trasciendan en la obtención de costos bajos y tiempos de respuesta eficientes

El control interno debe estar inherente a todo nivel de la organización, a cada uno de sus colaboradores.

### **El control interno y el informe coso**

Según Fonseca (2011) menciona que el control interno está integrado en los procesos de la organización y forma de las actividades de planteamiento, ejecución y monitoreo y representa una herramienta útil para la gerencia. En ese sentido, no es un sustituto de las acciones que debería adoptar la gerencia en cumplimiento de sus legítimas obligaciones. Los componentes del COSO, hacen las veces de criterios generales que aseguran la preparación de estados financieros libres de errores materiales o fraude, dentro de niveles de riesgo aceptable. COSO, está conformado por 5 componentes interrelacionados de igual importancia. Cuatro de ellos se refieren al diseño y operación del control interno. El quinto componente, es

decir, el monitoreo, está diseñado para asegurar que el control interno continúa operando con efectividad.

#### **a) El ambiente de Control:**

Es el componente primordial del COSO y es reconocido como el más importante por ser el “tono de la cumbre” de la organización. La atmosfera interior de los de arriba ejerce gran influencia en la conciencia de control de los de abajo, por lo que representa el ambiente apropiado para que los empleados desarrollen con efectividad las actividades de control que les han sido confiadas. Para muchos, el ambiente de control es una membrana invisible que envuelve a toda la organización, en cuyo interior se funden: atributos individuales; integridad y valores éticos, competencia y otros factores que las personas requieren para cumplir con sus responsabilidades de control. En consecuencia, el ambiente de control es la primera línea de defensa en la organización para mitigar los riesgos.

Los factores que forman parte del Ambiente de Control podrían clasificarse por su naturaleza en factores estructurados y factores no estructurados:

#### **b) Evaluación del Riesgo**

El riesgo, es definido como la probabilidad de que un evento afecte a la entidad, por lo que su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos involucrados que podrían afectar el logro de los objetivos de control interno. Estos riesgos incluyen eventos internos o externos que podrían afectar el registro, procesamiento de las operaciones, al igual que las representaciones afectadas por la gerencia en los estados financieros. Por ello, podría decirse que la evaluación del riesgo en el COSO comprende la identificación y análisis de los riesgos de errores materiales en los estados financieros y de las fallas que podrían presentarse en las actividades de control. La evaluación del riesgo cumple dos roles importantes, aunque, a veces, no se distinguen con claridad

Los roles de la evaluación de riesgos están compuestos por:

- La preparación de los estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, la evaluación del medioambiente y la competencia.

- Los riesgos en los procesos y actividades para conocer si son altos, moderados o bajos. Por ejemplo, la evaluación del riesgo podría enfocarse en como la organización considera la posibilidad de que puedan existir transacciones no registradas o identificar y analizar las estimaciones de mayor importancia contabilizadas en los estados financieros, tal como la depreciación del activo fijo y las provisiones para cuentas de cobranza dudosa.

La valoración de riesgos, que conlleva la existencia de un sistema de detección y valoración de los riesgos derivados del ambiente como los factores o situaciones que podrían afectar el logro de los objetivos empresariales, que permita a la administración efectuar una gestión eficaz y eficiente por medio de la toma de acciones válidas y oportunas para prevenir y enfrentar las posibles consecuencias de la eventual materialización de esos riesgos, entendida como el hecho de que el perjuicio al logro de los objetivos empresariales por esos riesgos deje de ser probable y se convierta en una realidad. (Arteaga, 2016)

En base a lo citado; las Empresas deben de prevenir los riesgos internos que se efectúe por cada dirección, por desviaciones que afecten directamente a la organización y conlleve a futuro pérdida económicas. Entre menos riesgo tenga la entidad se elevaría la eficiencia por cada área, y con llevaría a motivación de los dueños a realizar promociones con los colaboradores

### **c) Actividades de Control**

Las políticas no son actividades de control, sino más bien líneas generales de acción para la toma de decisiones que indican a los gerentes cuales son las decisiones deben adoptarse y cuáles no. De ellas se desprenden los procedimientos que resultan ser instrucciones específicas para ejecutar acciones, enfocadas en el objetivo por el que se ha fijado determinada política. Las políticas definen cuestiones generales para la conducción de las actividades que podrían estar escritas o no, como, por ejemplo, revisar las líneas de crédito aprobadas a nuevos clientes, los procedimientos definen cuando debería realizarse la revisión y su oportunidad, con base a criterios tales como: tipo de cliente, montos de créditos aprobados y condiciones de pago autorizadas. Es importante que las situaciones

detectadas como consecuencia de la aplicación de procedimientos se revisen en forma oportuna, y los responsables adopten acciones correctivas para que los errores no se repitan en el futuro. Una nueva practica de gobiernos corporativo debería consistir en el diseño, aprobación y divulgación del manual de políticas de la compañía, de acuerdo con su naturaleza, volumen y grado de descentralización de sus operaciones aun cuando la tendencia moderna se oriente a incluir en dichos documentos.

Las empresas deben de adoptar normas, políticas para las actividades de control de cada área, con el propósito que el factor humano cumpla con sus obligaciones de sus labores diarias este permite que sean eficientes y eficaz en las tareas se les asignen

#### **d) Información y Comunicación**

La información y comunicación, está conformado por los métodos y procedimientos diseñados por la organización para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones financieras que, generalmente, se muestran en una estructura formalizada denominada estados financieros. La calidad de la información financiera que brinda el sistema de información de la organización, es una condición que podría afectar la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas y controlar con efectividad de las operaciones. Del mismo modo, una efectiva comunicación proporciona a las personas un apropiado vehículo para obtener un adecuado entendimiento sobre el rol y las responsabilidades de las personas involucradas en el control interno de la información financiera. Los factores que integran según el COSO este componente son:

- **Calidad de información:** Procede del sistema de información de la entidad (infraestructura física y hardware, software, personas, procedimientos y data), y podría afectar la capacidad de la gerencia para tomar decisiones adecuadas, con respectos a la administración y control de las actividades y sus operaciones. La calidad de la información está referida a los criterios de: contenido, oportunidad, actualización, exactitud y accesibilidad

- **Efectividad de las comunicaciones:** Suministra a los empleados la información que necesitan para el cumplimiento de sus responsabilidades de control

Las empresas, para que sus éxitos se cumplan tiene la responsabilidad que la información sea corporativa, en un lenguaje claro, simple y comprensible para cada receptor, y conllevaría a la eficiencia de cada factor humano.

Información y Comunicación se debe identificar recopilar, y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades los sistemas de informáticas producen informes que contienen información operativa financiera y datos sobre el incumplimiento de las normas que permiten dirigir y controlar el negocio de forma adecuada, dichos sistema no solo manejan datos generados, internamente, si no también información de acontecimiento, externos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como la presentación de información a terceros.

También debe haber una comunicación eficaz, en un sentido más amplio, que fluya en toda las direcciones a través de todos los ámbitos, de la organización de arriba hacia abajo y a la inversa, el mensaje por parte de la alta dirección a todo el personal ha de ser claro las responsabilidades del control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de Control Interno y como las actividades individuales están relacionadas con el trabajo de los demás por otra parte, han de tener medio para comunicar la información significativa a los niveles superiores. Así mismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionista.

#### **e) Monitoreo**

Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. El monitoreo trabaja en conjunto con el resto de componentes del control interno, y proporciona seguridad razonable de que la organización está logrando sus objetivos de control. Ello, conlleva la búsqueda y corrección de las deficiencias de control identificadas, antes que afecten el logro los objetivos de control de la entidad. Si por ejemplo, seleccionamos el objetivo relativo a la información financiera, el

monitoreo debería estar en capacidad de identificar y corregir las deficiencias por fallas en los controles, lo cual, evitaría que los estados financieros incluyan errores materiales.

Al realizar la evaluación de la calidad del control interno, el monitoreo permite a las personas reaccionar en forma rápida cuando se identifican controles débiles, controles insuficientes, o controles innecesarios. Generalmente, el monitoreo está orientado a las evaluaciones continuas o a las evaluaciones separadas para conocer si los otros componentes del control interno funcionan con efectividad.

### **Objetivos del control interno**

**Objetivo 1: Protección de los activos de la empresa;** en este objetivo deja de manifiesto la importancia de salvaguardar los activos de la organización entendiéndose por salvaguardar “Medida de protección contra algo indeseable”. En este sentido desenvuelve un papel muy importante la gerencia o dirección ya que es un agente activo en la toma de decisiones y son ellas las que elegirán los procedimientos o registros para la protección de activos existentes como para la adquisición de nuevos, tomando muy en cuenta que en la adquisición de nuevos activos se incluirán aquellos que sean realmente necesarios.

**Objetivo 2: Obtención de información financiera veraz y confiable;** reconociendo que los registros financieros resultan ser informes para uso interno como para externo, estos deben brindar la mayor confiabilidad y veracidad por lo que es necesario ampliar el área de los controles internos contables, permitiendo estos que las transacciones se ejecuten de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la Gerencia o Dirección, que los registros permitan la preparación de estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, que los registros que contienen datos relativos a la custodia de activos sean comparados con los activos existentes durante intervalos razonables y que se tomen las medidas adecuadas con respecto a cualquier deferencia.

**Objetivo 3: Protección de eficiencia en la operación del negocio;** se debe implementar los procesos administrativos como parte de la eficiencia de la organización, esto con el objetivo de alcanzar una proyección y organización

práctica dentro del desarrollo de las actividades, realizando la discriminación de las funciones, empleando al personal capaz en el cargo correspondiente; a fin de evitar carencias tales como: demoras, desperdicios y demás. Por lo que en este objetivo engloba estudios del tiempo y actividades, así como informes sobre el rendimiento.

**Objetivo 4: Ejecución de las operaciones congruentes con las políticas establecidas por la administración;** es preciso que los colaboradores de la organización se sientan identificados con las metas y objetivos, con los procedimientos, programas, organización, volumen de operaciones, su entorno contable y financiera y sus estadísticas; lo cual se puede alcanzar por medio de actividades de preparación a colaboradores, reparto de boletines, etc

### **Importancia del Control interno en la Organización**

El control interno debe ser la esencia de toda la organización, incluyendo todos los niveles de la misma y a cada uno de sus colaboradores; por lo tanto debe estar presente en cada una de las actividades administrativas y financieras de la empresa, cada persona a medida que va ejecutando un proceso debe tener implícitamente estas normas de control interno de la empresa; es decir no se puede tener un departamento de control previo sin que las personas puedan responder por cada uno de los procesos realizados en los diferentes departamentos.

Es importante que todos los colaboradores entiendan que el control interno es un conjunto integrado, que facilita el compromiso activo de los diferentes departamentos de la organización y ver al control interno como un medio que contribuya de forma positiva al logro eficaz y eficiente de los objetivos y metas de cada dependencia, para el cumplimiento consecuente de acuerdo a las asignaciones en cada una de estas.

Por otro lado según los autores León & Claros (2012), mencionan que el control interno tiene la siguiente importancia:

- Establece medidas para corregir las actividades y posibles desviaciones, de tal manera que se alcancen los planes exitosamente
- Determina y analiza las causas que pueden originar desviaciones

- Es importante porque es creado para combatir el despilfarro y el mal uso de los recursos
- Contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto
- Detecta las irregularidades, errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales

Según la Contraloría General de la Republica (2013), menciona que el control interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.

Para el Instituto de Auditores Internos de España (2013), establece que el control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Según el autor Ferretti (2011), es el conjunto de elementos, normas y procedimientos a lograr, a través de una efectiva planeación, ejecución y control, para el ejercicio eficiente de la gestión y el logro de los objetivos como organización.

Para Mantilla (2013) define al Control Interno como un proceso realizado por la junta de directores, los administradores y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando al logro de los objetivos.

#### **a) Análisis del entorno**

Arteaga (2016), manifiesta que el analisis del entorno es la base sobre la que se sitúan el resto de elementos, creando disciplina y organizado adecuadamente la estructura empresarial, determinando las estrategias y objetivos, como también

estructurando actividades de negocio e identificando, valorando y actuando sobre los riesgos. Asimismo este componente, influye en el diseño y funcionamiento de las actividades de control, de los sistemas de información y comunicación, y del monitoreo de las operaciones.

El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una organización, 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 del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos, y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de la dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona el consejo de administración.

Evaluación de los riesgos, cada entidad se enfrenta a diversos riesgos externos e internos que tiene que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre si e internamente coherentes, la evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos, relevantes para la consecución de los objetivos y sirve de base para determinar cómo ha de ser la gestión de los riesgos debido a que las condiciones económicas.

#### **b) Evaluación continúa**

Claros (2012) manifiesta que el control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de evaluación continua en las operaciones de la empresa, para poder detectar los riesgos relevantes y el punto hasta el cual control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad. El establecimiento de objetivos es anterior a la evaluación de riesgos.

Lozano (2007), manifiesta que la evaluación continua produce en el transcurso normal de las operaciones e incluye las actividades habituales de gestión

y supervisión, así como otras acciones que efectúa el personal al realizar sus tareas encaminadas a evaluar los resultados del sistema de control interno.

### **c) Políticas y Prácticas**

León & Schreiner (2013) expresan que el fomentar un ambiente adecuado para una comunicación abierta y efectiva está fuera de los manuales de políticas y procedimientos, depende del ambiente que reina en la organización y del tono que da la alta dirección. Los empleados deben saber que sus superiores desean enterarse de los problemas, y que no se limitan a apoyar las ideas sin comprometerse y después adoptaran medidas para los empleados que saquen a la luz cosas negativas, por lo que está compuesto por la comunicación interna y externa.

Además de la comunicación interna debe existir una comunicación efectiva con el exterior. Lo que contribuye a que las entidades correspondientes comprendan lo que ocurre dentro de la organización. Los elementos que integran la Información y comunicación son:

- Información y Responsabilidad.
- Contenido y Flujo de la Información.
- Calidad de la Información.
- Flexibilidad al Cambio.
- El Sistema de Información.
- Compromiso de la Dirección.
- Comunicación, Valores de la Organización y Estrategias.
- Canales de Comunicación

### **Responsabilidad por el control interno**

La responsabilidad principal por el diseño, la implantación, la operación, la evaluación, el mejoramiento y el perfeccionamiento del Control Interno son inherentes a la Junta Directiva y a los gerentes ejecutivos de la empresa. Por su parte, las gerencias en cada área deben velar porque las medidas de control específicas relativas a su ámbito de acción sean suficientes y válidas, y porque los Ejecutivos sujetos a su autoridad jerárquica las apliquen cumplidamente. (Salis Fabian, 2018)

Las empresas son las responsables que exista responsabilidad de control en cada área con el propósito de que las operaciones sean confiables para la toma de decisiones de las juntas directivas. Cabe señalar que los funcionarios son responsables de cada actividad por ende si la comunicación es fluida no tendrá incumplimiento a sus puestos de trabajos.

En virtud de lo anterior, la Juntas Directivas establece los criterios fundamentales de control y aprueba los mecanismos y medidas correspondientes para su puesta en práctica. Por su parte, los titulares subordinados son responsables por el Control Interno que funciona dentro del ámbito de acción específico y de ejercer una supervisión directa sobre los miembros de su equipo de trabajo para guiarlos en la observancia de los controles aplicables. Finalmente, corresponde a todos los Ejecutivos y empleados de sujetarse, en todo momento, a los controles definidos por la dirección para su puesto de trabajo; aplicarlos oportuna y correctamente, y hacer notar a sus superiores las deficiencias que observen en tales controles (CCPN, 2011)

La empresa y el factor humano son los responsable del Control Interno en la prevención y detección de fraudes y errores. Cuando se detecten errores se debe corregir de manera inmediata para no afectar los objetivos de la empresa, que conlleven a las metas de la institución y a la toma de decisión de la gerencia o junta directiva.

Una de las responsabilidades del Control Interno corresponde al factor Documento, Según el Diccionario de Terminología Archivística del Consejo Internacional de Archivos se entiende por documento: “la combinación de un soporte y la información registrada en él, que puede ser utilizado como prueba o para consulta”. Los elementos que lo caracterizan son: El soporte que le confiere corporeidad física, y puede ser desde una tablilla de barro hasta un disco óptico. La información, es decir, la noticia que transmite. El registro o sea, la fijación de la información en el soporte, ya sea mediante tinta, impulsos electromagnéticos u otro cualquiera

Los documentos para la entidad son los primarios para las operaciones que se dejan como soporte, y ahora con tecnología se realizan respaldo para resguardar la información digital por posible avería en los sistemas administrativos y contables.

## **Limitaciones Inherentes a los Controles Internos**

El Control Interno, no importa que tan bien fue diseñado y operado, puede proporcionar solamente una razonable seguridad a la gerencia y a la junta directiva, en relación a la realización de objetivos de control de una entidad. La probabilidad de la realización está afectada por limitaciones inherentes al Control Interno.

Las empresas aunque logren un control y procedimiento estarán siempre a limitaciones por los costos de actualización, por terceras personas que actualicen las normas, políticas y procedimientos, sin embargo tendrán cifras razonables para la toma de decisiones.

El requerimiento de la administración de que el costo del Control Interno no exceda de los beneficios. Si bien la relación de costo-beneficio es un criterio primario que deberá ser considerado en el diseño del Control Interno, el preciso razonamiento de costo y beneficio, usualmente no es posible. Por lo tanto, la gerencia hace tanto estimaciones cuantitativas como cualitativas, y juicios en la evaluación costo-beneficio (CCPN, 2011)

Las empresas hoy en día tienen bien definido el criterio de costo-beneficio para la utilización de controles, en su presupuesto reflejan la actualización de controles con el propósito de crear confiabilidad a los funcionarios tanto interno como externo. Con el objetivo de prevenir desviaciones.

La mayoría de los controles internos tienden a ser dirigidos a transacciones de rutina más que a transacciones que no son de rutina. (CCPN, 2011)

El potencial para error humano debido a descuido, distracción, errores de juicio y la falta de comprensión de las instrucciones. Las empresas, debe de normar los controles para que los funcionarios no cometan errores, y que cada empleado asuma su responsabilidad administrativa con el propósito que las entidades no asuma los compromisos de ellos.

En las organizaciones, se debe de controlar por medio de norma con el objetivo que la máxima dirección respete las políticas, y no se exponga con funcionario externo para defraudar las leyes que fueron aprobada por la junta directiva

En las empresas su propósito es crear ambiente de motivación en cada área para que no abusen del poder ejercido dentro de la entidad, y esto permite que trabajen con eficacia y eficiencia.

En muchas empresas el factor humano realiza actividades repetitivas porque no existen controles normados por cada puesto, esto trae como consecuencia que nadie asuma responsabilidad de los errores cometidos y que no responda por sus actos, y la entidad tendría la posibilidad de no cumplir con sus metas esperada en un tiempo determinado

### **2.2.2. Rentabilidad**

Es la capacidad de un bien para producir beneficios y la medida que proporciona al compararse cuantitativamente con la inversión que lo originó. La obtención del mayor beneficio posible es el fin básico de la empresa; de hecho, si no hay beneficios cualquier otro objetivo a largo plazo no se podrá cubrir. Así pues, accionistas, empleados, clientes, proveedores, hacienda pública y cualquier otro participante en el riesgo no verán cubiertas sus expectativas si no hay beneficios. (Alva Yepez, 2017)

Sánchez (2012), menciona que la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea antes y después.

El financiamiento empresarial se da a causa de la necesidad que tiene la empresa por invertir en un nuevo proyecto de expansión, en compra de activos o en cualquier mejora, esta decisión se da mediante el análisis de las diferentes alternativas de financiamiento que cumpla con las características de crecimiento que tiene la empresa. (Bebczuck, 2012), además Gonzales (2016), añade que para elegir un financiamiento es importante conocer el costo de las fuentes de financiación y determinar en qué se va a invertir con el fin de garantizar la rentabilidad de la empresa

Eslava (2014) menciona que la palabra rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión que hemos realizado previamente. Tanto en el ámbito de las inversiones como en el ámbito empresarial es un concepto muy importante porque es un buen indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad de la empresa para remunerar los recursos financieros utilizados. Podemos diferenciar entre rentabilidad económica y financiera. Importancia de la teniendo esta base se puede decir que la rentabilidad es fundamental para el desarrollo porque nos da una medida de la necesidad de las cosas. En un mundo con recursos escasos, la rentabilidad es la medida que permite decidir entre varias opciones. No es una medida absoluta porque camina de la mano del riesgo. Una persona asume mayores riesgos sólo si puede conseguir más rentabilidad. Por eso, es fundamental que la política económica de un país potencie sectores rentables, es decir, que generan rentas y esto no significa que sólo se mire la rentabilidad. Rentabilidad ajustada al riesgo, podemos decir. Cuando nos olvidamos de esto, malgastamos nuestros recursos y al final de la fiesta, el dinero se acaba.

### **Rentabilidad empresarial**

Es 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.

Para calcular la rentabilidad empresarial se puede hacer un estudio donde se tienen en cuenta indicadores, índices y ratios, como son el resultado de explotación en relación a las ventas, el ratio del resultado neto en relación con las ventas, la rentabilidad del activo y la rentabilidad de los recursos propios.

Pero a nivel más general podemos estudiar la rentabilidad empresarial dividiéndola en dos grandes áreas a estudiar, es decir, podemos analizar la rentabilidad empresarial teniendo en cuenta dos aspectos o niveles de análisis

## **Rentabilidad económica**

Es junto con la rentabilidad financiera la medida más fundamental y completa de evaluación de una empresa

La rentabilidad económica o (en inglés) return on investment (ROI), representa la relación medida en porcentaje, entre el beneficio antes de las cargas financieras e impuestos sobre el beneficio y el volumen medio en el periodo considerado de los activos o inversión que han sido dedicados a obtener el anterior beneficio.

En función de la rentabilidad económica o más conocida por las siglas ROI: Se trata del análisis de la rentabilidad obtenida por los activos de una empresa. Para ello se analiza el resultado obtenido por la empresa antes de intereses, un resultado conocido o previsto, teniendo en cuenta la totalidad de los capitales económicos empleados para obtener ese resultado ignorando cual es la procedencia u origen de los mismos. Por tanto, esta parte del análisis de la rentabilidad empresarial representa el rendimiento que corresponde a la inversión realizada por la empresa.

## **Rentabilidad financiera**

Representa una última medida de la rentabilidad de una empresa, en el sentido de que incluye todas las deducciones necesarias para cubrir los compromisos de la empresa, sobre el beneficio neto después de impuestos.

Se define como la relación porcentual que existe entre el beneficio neto y el capital invertido por los accionistas. Se denomina en inglés return of equity (ROE).

La rentabilidad financiera depende de forma fundamental de la económica, pero existen implicaciones relacionadas con la financiación empleada en la empresa que llegan a modificarla sensiblemente.

En función de la rentabilidad financiera o más conocida por las siglas ROE: En este caso el análisis se realiza en base a un resultado previsto o conocido después de intereses. Por tanto, para obtener la rentabilidad empresarial a partir de la rentabilidad financiera se calcula en base a una relación entre los fondos propios de la empresa y el beneficio neto obtenido antes de impuestos, todo ello es finalmente multiplicado por cien para que quede representado en forma de porcentaje. (Gutierrez, 2015)

La relación existente entre la rentabilidad financiera y la rentabilidad económica para calcular la rentabilidad empresarial es el denominado apalancamiento financiero

#### **a) Capacidad de inversión**

Para Massé (2014), la capacidad de inversión es el acto de invertir que tiene lugar en el cambio de una satisfacción inmediata y cierta, a la que se renuncia, a cambio de la esperanza que se adquiere y cuyo soporte está en el bien invertido. Por tanto, en toda inversión se produce un desembolso de efectivo del que se espera obtener unas cantidades superiores en el futuro.

Navas (2019), menciona que el principio fundamental que debe guiar las inversiones financieras es a base de la prudencia. En la práctica, para seleccionar entre alternativas de inversión, se valorarán y se buscará un adecuado equilibrio entre los siguientes criterios de selección:

- **Seguridad:** entendida como la posibilidad de recuperar íntegramente la inversión a su vencimiento o en el plazo previsto para la inversión. Por ello, se priorizará la inversión en productos financieros garantizados.
- **Liquidez:** entendida como la capacidad de transformar la inversión en dinero en el momento deseado, sin incurrir en costes significativos o experimentar una pérdida de capital. Para reducir el riesgo de liquidez, se priorizará la inversión en productos que se negocien en mercados secundarios oficiales.
- **Rentabilidad:** es la capacidad de que la inversión genere un excedente o beneficio económico. La rentabilidad estará siempre supeditada a la seguridad y a la liquidez.
- **Diversificación:** se diversificarán los riesgos de la inversión global distribuyendo las inversiones entre diferentes tipos de productos financieros y entre diferentes emisores

#### **b) Capacidad de planificación**

Dalmary & Romero (2011), mencionan en su artículo que planificar, significa que los ejecutivos estudian anticipadamente sus objetivos y acciones, y sustentan sus actos no en corazonadas sino con algún método, plan o lógica. Los planes establecen los objetivos de la organización y definen los procedimientos adecuados para alcanzarlos. Además, los planes son la guía para que la organización obtenga y aplique los recursos para lograr los objetivos; y que los miembros de la organización desempeñen actividades y tomen decisiones congruentes con los objetivos y procedimientos escogidos.

Asimismo, la planificación ayuda a fijar prioridades, permite concentrarse en las fortalezas de la organización, ayuda a tratar los problemas de cambios en el entorno externo, entre otros aspectos. Por otro lado, existen varias fuerzas que pueden afectar a la planificación: los eventos inesperados, la resistencia psicológica al cambio, ya que ésta acelera el cambio y la inquietud, la existencia de insuficiente información, la falta de habilidad en la utilización de los métodos de planificación, los elevados gastos que implica, entre otros. (Thompson y Strickland, 2010)

### **c) Crecimiento sostenible**

Gutiérrez (2015), menciona que el crecimiento sostenible es un concepto fundamentalmente dinámico, que está referido a un periodo de tiempo, por lo que es denominado un crecimiento de una magnitud como el incremento relativo es decir tasa de variación, experimentando en el valor de la misma durante un intervalo temporal determinado. Concretamente, por razones operativas y a efectos de posterior homogenización de resultados, aceptamos el ejercicio contable como periodo de tiempo a considerar y el valor medio de la magnitud a lo largo del mismo como punto de referencia para el cálculo de las variaciones relativas. La estrategia de una empresa, cualquiera que sea su objeto de negocio, no se agota en el componente de inversión. Las políticas de financiación y dividendos también forman o deberían formar parte integral de la misma. Dicha estrategia es, en el último término, un conjunto articulado de decisiones empresariales interrelacionadas: decisiones de inversión, marketing, financiación y dividendos.

García (2011), menciona que el crecimiento sostenible esta enmarcado independientemente de la etapa o ciclo de cada empresa, si la compañía desea aumentar las ventas, debe incrementar los activos circulantes como los inventarios,

las cuentas por cobrar; los activos fijos también deberán aumentar si ya no existe capacidad productiva disponible. El efectivo en caja también registrará un impulso ascendente por las ventas efectuadas al contado. Uno de los elementos básicos determinantes de la rentabilidad y crecimiento de una empresa, es la rotación total de sus activos (medida de eficiencia) que combinada con la generación de utilidades, mide la productividad de la inversión en activos. El financiamiento deberá estar sincronizado con el destino o uso para el que se ha solicitado: los activos circulantes deberían estar financiados con deuda de corto plazo, los activos de largo plazo, con deuda de largo plazo y con capital. Una empresa en crecimiento tiene requerimientos de activos circulantes y de largo plazo que son necesarios para administrar con eficiencia un negocio. Una empresa que carece de liquidez deberá acudir a los mercados de dinero y ofrecer instrumentos financieros negociables, pero si no cuenta con efectivo y no puede vender fácilmente estos instrumentos de deuda tendrá que obtener préstamos o dejará de cumplir con sus obligaciones.

## **2.3. Bases Conceptuales**

### **2.3.1. Control Interno**

El control interno consiste en un plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de los empleados y procedimientos establecidos, de tal manera que la administración de un negocio pueda depender de estos elementos para obtener una información segura, para proteger adecuadamente los bienes de la empresa (Gómez, 2012)

**Análisis del entorno:** Es el diseño y funcionamiento de las actividades de control, de los sistemas de información y comunicación

**Asignación de autoridad y responsabilidad:** es el facultamiento de funciones de acuerdo al perfil y confianza de cada empleado.

**Actividades de supervisión:** son acciones de inspeccionar, revisar y vigilar el cumplimiento de las tareas a través de la producción del equipo de trabajo.

**Clima laboral del equipo de trabajo:** es el ambiente interpersonal del equipo de trabajo para desarrollar las operaciones y actividades internas de la empresa.

**Cumplimiento de objetivos:** es el logro de las metas planteadas a causa de una estrategia planeada.

**Evaluación del desempeño:** es la constante capacitación y evaluación a los empleados de la empresa a base de los resultados.

**Evaluación continua:** es la acción periódica de medir el nivel de productividad del equipo de trabajo.

**Flujo empresarial:** es el diseño operativo para el desarrollo de las actividades a base de una estructura de responsabilidades y tareas.

**Información y comunicación:** está conformado por los métodos y procedimientos diseñados por la organización para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones financieras

**Integridad y valores éticos:** son principios de ética que permite que el ambiente de trabajo en la empresa sea sincero, responsable y confiable.

**Interacción interna y externa:** es la capacidad de comunicarse por medio de las acciones e imagen de la empresa.

**Políticas y Prácticas:** métodos, diseños y sistemas reglamentados en una empresa que busca la mejor manera de ser ante terceros.

### **2.3.2. Rentabilidad**

Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción de económica mediante la capacidad y calidad empresarial, en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados exitosos que permite un crecimiento sostenible a la empresa (Sánchez, 2012)

**Capacidad de Inversión:** es la capacidad de invertir a base de un plan estratégico que dan resultados positivamente considerables en las utilidades, cubriendo pasivos y obligaciones ante terceros.

**Calidad de planificación:** es la capacidad de emplear un estudio minucioso de los factores de inversión, sus riesgos y sus efectos.

**Capacidad del equipo humano:** es la fuerza y aptitudes del equipo de trabajo para poder resolver cualquiera de las circunstancias en la organización.

**Crecimiento de las ventas:** es el resultado de las operaciones de ventas a causa de una buena programación de ventas.

**Crecimiento sostenible:** es el desarrollo constante de la empresa, sin dejar efectos contrarios que puedan ser riesgos en el corto o mediano plazo.

**Demanda satisfecha:** es cubrir las insatisfacciones de las personas que perciben en lo externo de la empresa.

**Estudios de mercado:** es el conjunto de acciones que se ejecutan para saber la respuesta del mercado ante los servicios que se ofertan.

**Incremento y crecimiento empresarial:** esta basado en el crecimiento de capitales de la empresa para dar mayor fuerza en la introducción en el mercado ocasionando efectos de crecimiento de la empresa.

**Identificación de las demandas:** es la observación de las necesidades no satisfechas por los consumidores, basadas en sus expectativas.

**Gestión correcta de ventas:** capacidad ofrecer y vender los servicios a base de programar, organizar y controlar las operaciones.

**Planes estratégicos empresariales:** conjunto de estrategias compuesto por operaciones, acciones, responsables, y recursos que facilitan su ejecución.

**Resultados de la aplicación de las políticas de ventas:** son los efectos significativos de los diseños empleados para la empresa en marcha.

### III. HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis General

Los Factores Relevantes del Control Interno mejoran significativamente la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019

### 3.2. Hipótesis Específicos

El análisis del entorno del control interno mejora significativamente la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019

La evaluación continua del control interno mejora positivamente la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019

Las políticas y prácticas del control interno mejoran significativamente la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019

## IV. METODOLOGÍA.

### 4.1. El tipo de investigación

En la presente investigación fue de tipo **aplicada** porque se desarrolló usando concepto y conocimientos científicos de terceros que sustentaron y tuvieron relación con el tema de estudio, como también fueron más prácticos evidentemente más explicativos y se auxilian por las teorías para luego aplicarse en las diferente aspectos del estudio.

Para Murillo (2008), la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.

Con enfoque **cuantitativo**, ya que se recolecto y analizo datos de acuerdo a las variables y dimensiones del estudio para describir las propiedades y los fenómenos cuantitativos.

“El enfoque cuantitativo utiliza la recopilación y análisis de datos que responden preguntas de investigación y comprueban hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una

población”. (Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P., 2003, p. 5).

### **Nivel de la investigación**

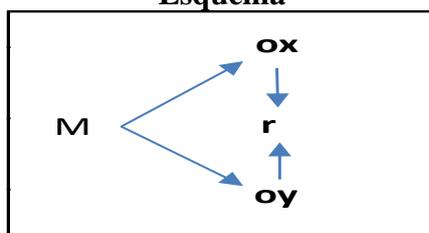
Concerniente al nivel de investigación que se aplicó en el trabajo de investigación fue **descriptivo**, porque se ha medido el grado de incidencia entre variables a base de los análisis de características y perfiles de las personas que fueron objeto de nuestro estudio y **Correlacional**, porque se ha medido el grado de relación entre las variables para determinar el nivel de incidencia de la variable independiente sobre la variable dependiente. En tal sentido se pretendió medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos de las variables a las que se refieren, es decir a los aspectos de los Factores Relevantes del Control Interno y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas.

### **Diseño de la investigación**

El trabajo de investigación se desarrolló con el diseño **no experimental**, porque no se manipulo deliberadamente las variables, sino que únicamente se hizo el análisis sin hacer variar, de manera intencional la variable independiente, para ver su efecto sobre la variable dependiente, por lo que se analizó mediante el método de la observación de fenómenos que se dan en su contexto natural.

*Según Sampieri (2006), manifiesta que al aplicar el diseño de investigación no experimental, la investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.*

#### **Esquema**



**Leyenda:**

**M** = Muestra conformada por los empleados de la Empresa de transportes Turismo las Brizas.

**O** = Observación de las variables:

**X**= Variable Independiente: Control Interno

**Y**= Variable Dependiente: Rentabilidad

**r**= Relación entre las variables

**4.2. El universo y muestra****4.2.1. Población**

En el trabajo de investigación se tuvo en cuenta a la población que involucra en el desarrollo y al objetivo del estudio para ello estuvo conformada por los trabajadores de la Empresa de transportes Turismo las Brizas que está constituida y ubicada en la ciudad de Huánuco, teniendo una base de datos de veinte (20) personas que laboran en la empresa mencionada.

**4.2.2. Muestra**

Como la población no es finita, es decir que solo son 20 personas que laboran en la Empresa de transportes Turismo las Brizas que esta formalizada y autorizada por el ministerio de transporte de Huánuco, por lo que se aplicó el método de muestreo **no probabilística**.

*....que todos los elementos de la población poseen la misma posibilidad ser seleccionados o elegidos intencionalmente por el investigador. Se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra. (Dr. Roberto Hernández, 2015 en su 5ta Edición de su libro metodología de investigación pag.176)*

Por ello se tomó a toda la población para ser objeto de la muestra de estudio siendo constituida por los Veinte (20) trabajadores de la Empresa de transportes Turismo las Brizas que tienen diferentes cargos, como se muestra en el cuadro siguiente:

**Cuadro N° 01**

<b>N° DE ORDEN</b>	<b>CARGO ESTRUCTURAL</b>	<b>Cant</b>	<b>Modalidad de contratación</b>
01	Gerente General	1	Contrato 728
02	Administrador	1	Contrato 728
03	Contador	1	Recibos por Honorarios
04	Cajera	1	Recibos por Honorarios
05	Ayudantes	4	Contrato 728
06	Choferes	8	Contrato 728
07	Boletería	4	Recibos por Honorarios
	<b>Total muestra de estudio</b>	<b>20</b>	

Fuente: Estructura orgánica de la Empresa de transportes Turismo las Brizas 2018

Como se puede observar que existen seis (6) trabajadores que prestan sus servicios por recibos por honorarios a la Empresa de transportes Turismo las Brizas, y 14 trabajadores que están contratados mediante la ley 728 leyes del régimen privado quienes se encuentran en planilla.

#### 4.3. Definición y operacionalización de variables

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>			
<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Control Interno	El control interno consiste en un plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de los empleados y procedimientos establecidos, de tal manera que la administración de un negocio pueda depender de estos elementos para obtener una información segura, para proteger adecuadamente los bienes de la empresa (Gómez, 2012)	Análisis del entorno	Clima laboral del equipo de trabajo-informe COSO
			Integridad y valores éticos
			Asignación de autoridad y responsabilidad
		Evaluación continua	Actividades de supervisión
			Evaluación del desempeños-informe COSO
			Cumplimiento de objetivos
		Políticas y Practicas	Información y comunicación-informe COSO
			Flujo empresarial
			Interacción interna y externa
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>			
<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Rentabilidad	Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción de económica mediante la capacidad y calidad empresarial, en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados exitosos que permite un crecimiento sostenible a la empresa (Sánchez, 2012)	Capacidad de Inversión	Planes estratégicos empresariales
			Estudios de mercado
			Incremento y crecimiento empresarial
		Capacidad de planificación	Capacidad del equipo humano
			identificación de las demandas
			Gestión correcta de ventas
		Crecimiento sostenible	Demanda satisfecha
			Crecimiento de las ventas
			Resultados de las políticas de ventas

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1. Para recolección de datos**

La **técnica** para recolectar los datos fue el cuestionario.

Y el **instrumento** que se utilizó, fue una ficha de preguntas, denominada encuesta, que permitió obtener datos a través del desarrollo de las preguntas por parte de los empleados de la Empresa de transportes Turismo las Brizas en la Ciudad de Huánuco.

##### **4.4.2. Para presentación de datos**

Para hacer posible la presentación de resultados se utilizó el Programa IBM SPSS Statistics Version22, con lo que se trabajó las tabulaciones y se procesó estadísticamente las correlaciones entre variables y dimensiones de la investigación. Para poder desarrollar la discusión de las hipótesis se procesó los datos tenidos presentando mediante tablas y gráficos que fueron utilizados para los análisis e interpretaciones de los resultados y con ello remplazar en la fórmula de correlación de Pearson para determinar la incidencia que tienen entre las dos variables.

##### **4.4.3. Técnicas de procesamiento**

Para la técnica de procesamiento se utilizó como herramienta los resultados obtenidos de las tablas y gráficos que se procesó en el programa IBM SPSS Statistics Version22.

##### **4.4.4. Técnicas de análisis de datos**

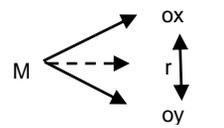
Luego se tuvo que analizar la confiabilidad del instrumento usando el Alfa de Cronbach, para determinar la correlación de Pearson y el análisis de estadísticas descriptivo de frecuencias.

#### **4.5. Plan de análisis.**

A base de haber obtenido la información mediante el cuestionario se procedió a ingresar los datos y seguidamente a elaborar las tabulaciones con el programa SPSS V22, procesándolos estadísticamente las correlaciones entre variables y dimensiones de la investigación. Seguidamente se procedió a desarrollar la

discusión de las hipótesis mediante los datos tenidos de las tablas y gráficos que fueron utilizados para los análisis e interpretaciones de los resultados y con ello remplazar en la fórmula de correlación de Pearson.

#### 4.6. Matriz de consistencia

PROPUESTA DE MEJORA DE FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO LAS BRIZAS-HUÁNUCO-2019						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	INDEPENDIENTE			
¿De qué manera los Factores Relevantes del Control Interno mejorara la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019?	Incorporar los factores relevantes del Control Interno para mejorar la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019	Los Factores Relevantes del Control Interno mejora significativamente la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019	Control Interno	Análisis del entorno	Clima laboral del equipo de trabajo-informe COSO	<b>Tipo de Investigación</b> Aplicada  <b>Enfoque</b> Cuantitativo <b>Nivel de Investigación</b> Descriptivo Correlacional  <b>Diseño de Investigación</b> Descriptivo No Experimental  
					Integridad y valores éticos	
					Asignación de autoridad y responsabilidad	
				Evaluación continua	Actividades de supervisión	
					Evaluación del desempeños -informe COSO	
					Cumplimiento de objetivos	
				Políticas y Practicas	Información y comunicación-informe COSO	
					Flujo empresarial	
					Interacción interna y externa	
<b>PROBLEMA ESPECIFICO</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICO</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICA</b>	<b>DEPENDIENTE</b>			
¿De qué manera el análisis del entorno del control interno mejorara la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019?	Explicar cómo el análisis del entorno del control interno mejorara la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019	El análisis del entorno del control interno mejora significativamente la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019	Rentabilidad	Capacidad de Inversión	Planes estratégicos empresariales	<b>Tipo de Muestreo</b> No Probabilístico  <b>Técnica E instrumento</b> Cuestionario
					Estudios de mercado	
					Incremento y crecimiento empresarial	
¿De qué manera la evaluación continua del control interno mejorara la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019?	Explicar cómo la evaluación continua del control interno mejorara la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019	La evaluación continua del control interno mejora positivamente la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019	Rentabilidad	Capacidad de planificación	Capacidad del equipo humano	
					identificación de las demandas	
					Gestión correcta de ventas	
¿De qué manera las políticas y prácticas del control interno mejoraran la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019?	Explicar cómo las políticas y prácticas del control interno mejoraran la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019	Las políticas y prácticas del control interno mejora significativamente la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019	Rentabilidad	Crecimiento sostenible	Demanda satisfecha	
					Crecimiento de las ventas	
					Resultados de las políticas de ventas	

#### **4.7. Principios éticos**

En este trabajo de investigación se tuvo que desarrollar a base de informaciones que ameriten transparencia, veracidad, autenticidad y respeto a los Factores Relevantes de del control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa de transportes turismo LAS BRIZAS. Teniendo en cuenta el respaldo del condigo de ética del Contador Público y de los principios éticos de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, que establece conjuntos de normas y principios de profesionalización. Y con ello respaldar este trabajo de investigación para la sustentación y así optar el título profesional de contador público. Por lo que se cumple con los siguientes principios éticos:

**INTEGRIDAD:** La investigación será elaborada y desarrollada con información real, sin tener que alterar lo que se encuentra en los datos.

**OBJETIVIDAD:** La investigación estará compuesta por informaciones únicas de trabajo independiente del investigador, datos tenidos sin complicidad e influencia de comentarios de terceros a la investigación.

**COMPORTAMIENTO:** La investigación tendrá información confiable ya que el trabajo se hizo a base de un comportamiento profesional honesto y sincero.

## **V. RESULTADOS**

### **5.1. Resultados**

En el presente capítulo se observa el estudio de los aspectos más importantes para el informe y la cual se diagnosticó mediante el análisis de las tabulaciones, aplicando las técnicas de recolección de datos como la encuesta realizando a los 20 trabajadores de la empresa mediante la encuesta y la observación.

#### **5.1.1. Resultados de la V.I. Control Interno**

##### **a) Del objetivo específico N° 01**

Explicar cómo el análisis del entorno del control interno mejorara la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019

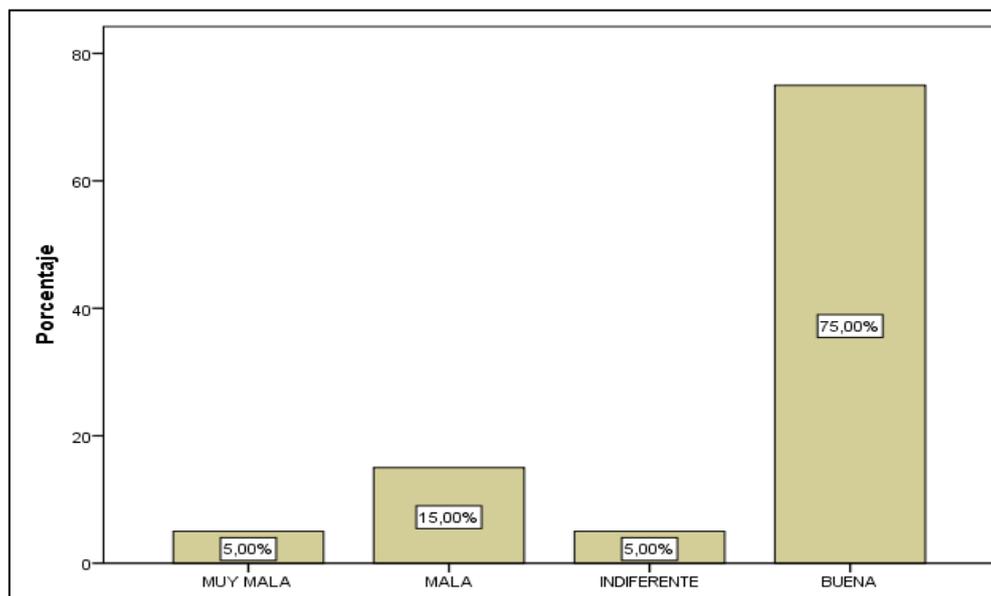
### Cuadro N°01: ¿Cómo califica el compañerismo y el ambiente de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALA	1	5,0	5,0	5,0
	MALA	3	15,0	15,0	20,0
	INDIFERENTE	1	5,0	5,0	25,0
	BUENA	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Pregunta 1 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)

Elaboración: La tesista

### Gráfico N°01: ¿Cómo califica el compañerismo y el ambiente de trabajo?



Fuente: Cuadro 1 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)

Elaboración: La tesista

### Interpretación

Los resultados indican que la mayor proporción del personal de la empresa de Transportes Turismo las Brizas perciben el compañerismo y el ambiente de control es buena; con un 75%, mientras que un 5% lo percibe como muy mala y el 15% mala. Entendiéndose que el control interno debería enfocar mucho más en este aspecto para mejorar el ambiente trabajo en su plenitud teniendo así efectos significativos en el desarrollo de las tareas en la empresa.

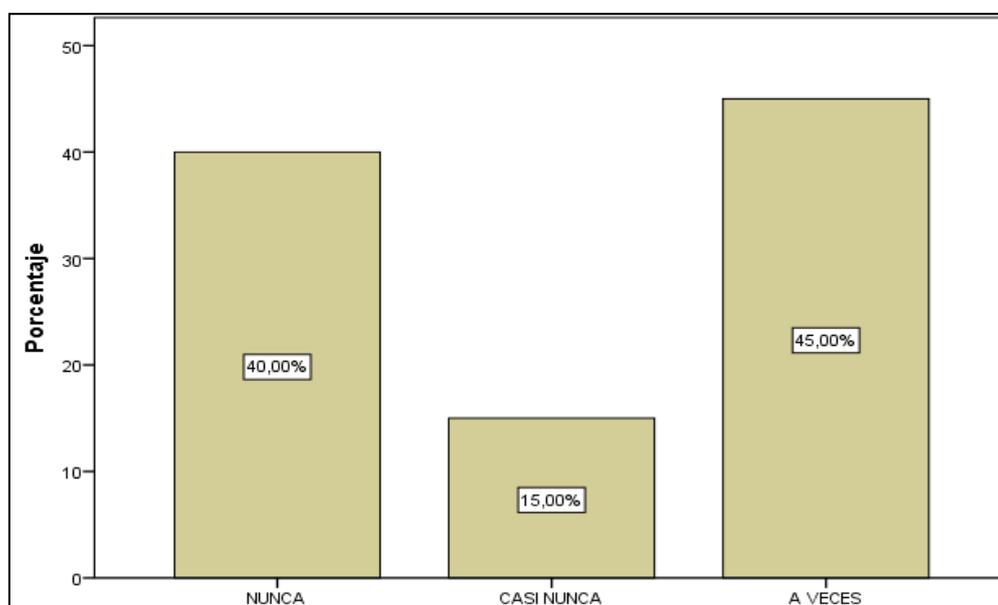
**Cuadro N°02:** ¿Alguna vez ha sido amonestado por el incumplimiento de sus funciones o por realizar actos ofensivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	40,0	40,0	40,0
	CASI NUNCA	3	15,0	15,0	55,0
	A VECES	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Fuente:** Pregunta 2(a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)

**Elaboración:** La tesista

**Gráfico N°02:** ¿Alguna vez ha sido amonestado por el incumplimiento de sus funciones o por realizar actos ofensivos?



**Fuente:** Cuadro 2(a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)

**Elaboración:** La tesista

### Interpretación

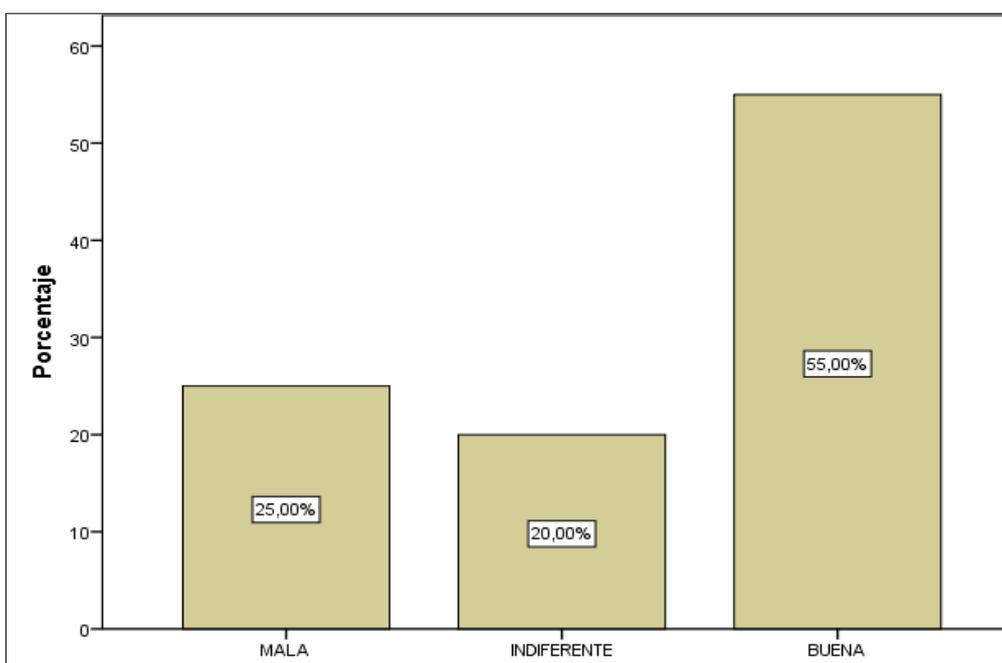
Referente a la amonestación que haya recibido el personal por el incumplimiento de las funciones, manifiesta que a veces reciben amonestaciones en un 45%, el 40% respondieron que nunca y el 15% casi nunca. Ser amonestados constantemente por incumplir las funciones en la empresa, demuestra falta de compromiso, y de responsabilidad para con las tareas. El equipo de trabajo debe estar sumergido en sus funciones para que la empresa no se debilite en sus resultados.

**Cuadro N°03:** ¿Cómo califica a la estructura organizacional de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	5	25,0	25,0	25,0
	INDIFERENTE	4	20,0	20,0	45,0
	BUENA	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Fuente:** Pregunta 3(a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
**Elaboración:** La tesista

**Gráfico N°03:** ¿Cómo califica a la estructura organizacional de la empresa?



**Fuente:** Cuadro 3 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
**Elaboración:** La tesista

### **Interpretación**

Los resultados indican que la mayor proporción del personal de la empresa de Transportes Turismo las Brizas manifiesta que la estructura organizacional es buena en un 55%, mientras que el 25% lo percibe mala y el 20% es indiferente. Estas apreciaciones sobre la estructura orgánica de la empresa no están muy adecuadas, por el mismo hecho que las funciones de los empleados no están bien definidas, es decir falta alinear a las áreas de manera clasificada.

## b) Del objetivo específico N° 02

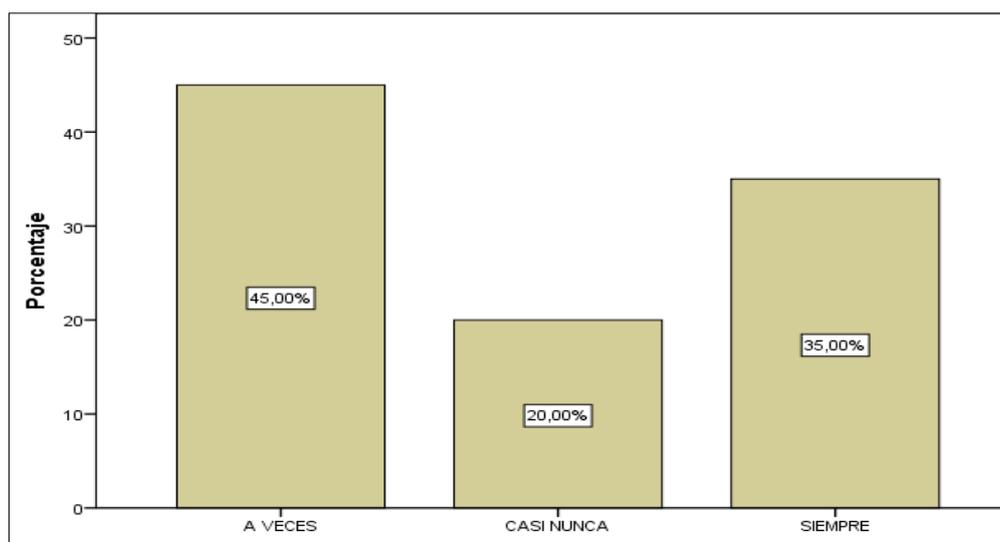
Explicar cómo la evaluación continua del control interno mejorara la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019

**Cuadro N°04:** ¿Con que frecuencia la empresa ejerce control sobre las actividades y funciones que desarrolla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	9	45,0	45,0	45,0
	CASI NUNCA	4	20,0	20,0	65,0
	SIEMPRE	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Fuente:** Pregunta 4(a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
**Elaboración:** La tesista

**Gráfico N°04:** ¿Con que frecuencia la empresa ejerce control sobre las actividades y funciones que desarrolla?



**Fuente:** Cuadro 4 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
**Elaboración:** La tesista

## Interpretación

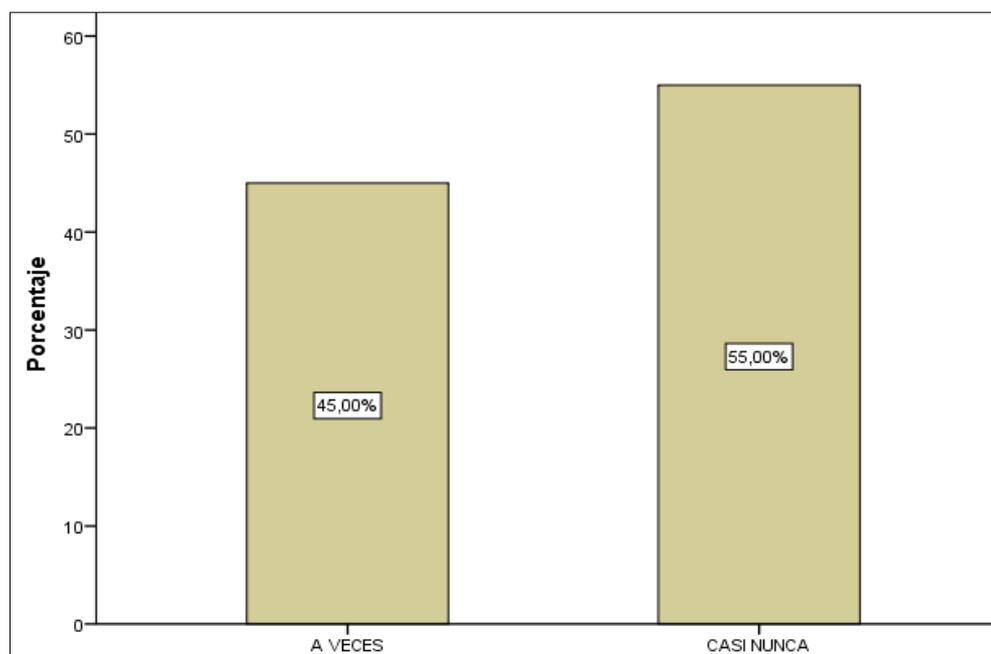
Con respecto a la frecuencia que la empresa ejerce el control interno sobre las actividades y funciones que se desarrolla, lo encuestados manifiestan que a veces en un 45%, mientras que el 35% manifiesta que siempre y el 20% nunca. Demostrándose una carencia en las acciones de control ya que es muy importante para el desarrollo productivo de la organización.

**Cuadro N°05:** ¿Con que frecuencia la administración verifica el desempeño del personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	9	45,0	45,0	45,0
	CASI NUNCA	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Fuente:** Pregunta 5 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
**Elaboración:** La tesista

**Gráfico N°05:** ¿Con que frecuencia la administración verifica el desempeño del personal?



**Fuente:** Cuadro 5 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
**Elaboración:** La tesista

**Interpretación**

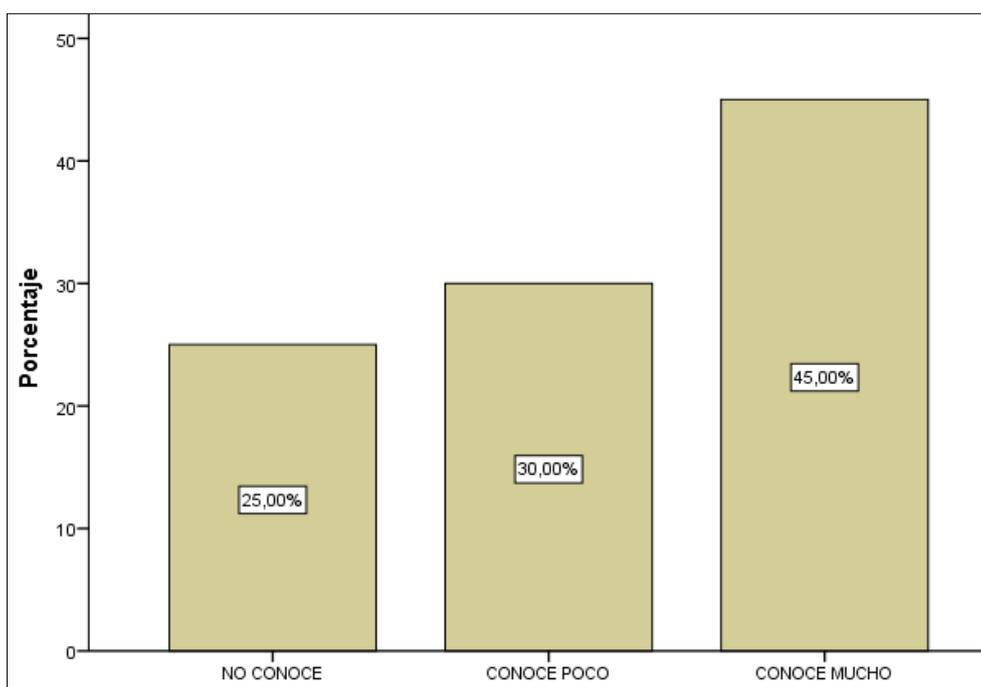
Con respecto si la administración verifica el desempeño del personal, los encuestado manifiestan que casi nunca en un 55%, mientras que el 45% a veces. La verificación de desempeño por parte de la administración es muy esencial ya que es una parte de la motivación en el equipo de trabajo, manifestando la importancia del empleado en la empresa.

**Cuadro N°06:** ¿Conoce que el plan de negocio de la empresa es un éxito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO CONOCE	5	25,0	25,0	25,0
	CONOCE POCO	6	30,0	30,0	55,0
	CONOCE MUCHO	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Pregunta 6 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
Elaboración: La tesista

**Grafico N°06:** ¿Conoce que el plan de negocio de la empresa es un éxito?



Fuente: Cuadro 6 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
Elaboración: La tesista

### Interpretación

En la presente interrogante que se realizó a los empleados de la empresa de Transporte las Brizas en cuanto si conocen el plan de negocio de la empresa que es un éxito, manifiestan que conocen mucho en un 45%, mientras el 30% conoce poco y el 25% no conoce. Se observa que los empleados que no todos participan del conocimiento de las estrategias de la empresa. Esto se debe a que la administración no está capacitando a su equipo de trabajo con respecto a la misión, visión y planes estratégicos de la organización.

### c) Del objetivo específico N° 03

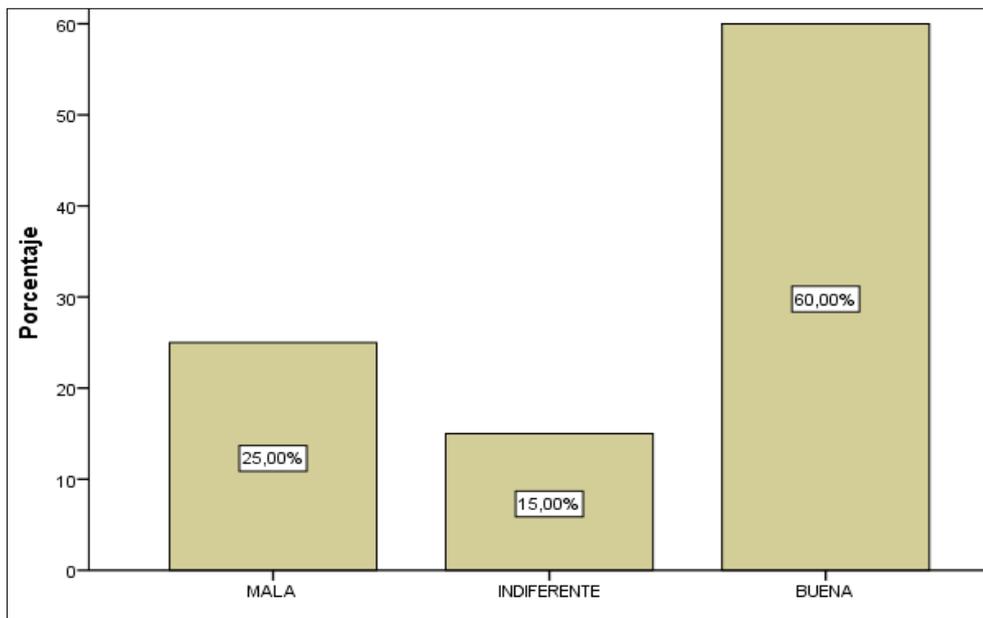
Explicar cómo las políticas y prácticas del control interno mejoraran la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019

**Cuadro N°07:** ¿Cómo califica el interés de la empresa en la comunicación al personal sobre el logro de objetivos y los cambios que se dan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	5	25,0	25,0	25,0
	INDIFERENTE	3	15,0	15,0	40,0
	BUENA	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuadro 7 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
Elaboración: La tesista

**Gráfico N°07:** ¿Cómo califica el interés de la empresa en la comunicación al personal sobre el logro de objetivos y los cambios que se dan?



Fuente: Cuadro 7 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
Elaboración: La tesista

### Interpretación

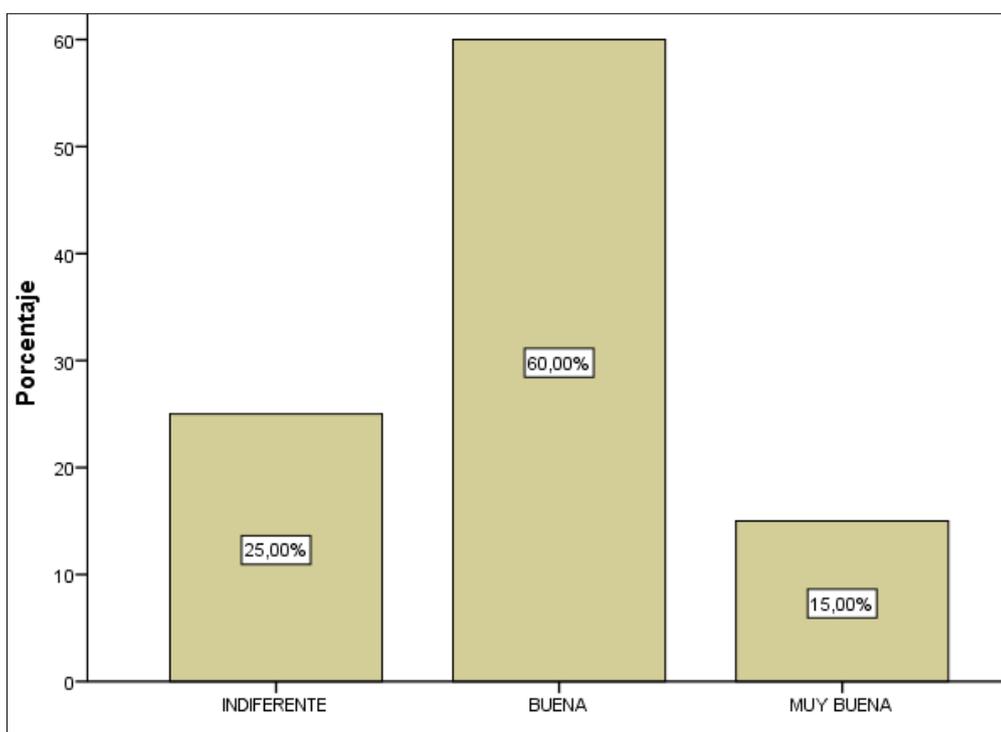
Con respecto a la calificación sobre el interés de la empresa en la comunicación al personal, los encuestados manifiestan que es buena en un 60%, mientras que el 25% manifiesta que es mala y el 15% es indiferente. Esto demuestra que no se está teniendo un clima de comunicación adecuadamente de manera participativa.

**Cuadro N°08:** ¿Cómo califica los procesos del servicio de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	5	25,0	25,0	25,0
	BUENA	12	60,0	60,0	85,0
	MUY BUENA	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: pregunta 8 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
Elaboración: La tesista

**Gráfico N°08:** ¿Cómo califica los procesos del servicio de la empresa?



Fuente: Cuadro 8 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
Elaboración: La tesista

### Interpretación

Los empleados de la empresa de transportes las Brizas quienes fueron encuestados manifiestan que los procesos del servicio de la empresa son buenos en un 60%, mientras que el 25% son indiferentes y el 15% responden que es muy buena. Se muestra un porcentaje considerable sobre este tema. Los procesos de servicio de la empresa están orientados a la interacción interna y externa de la empresa a base de la comunicación e información.

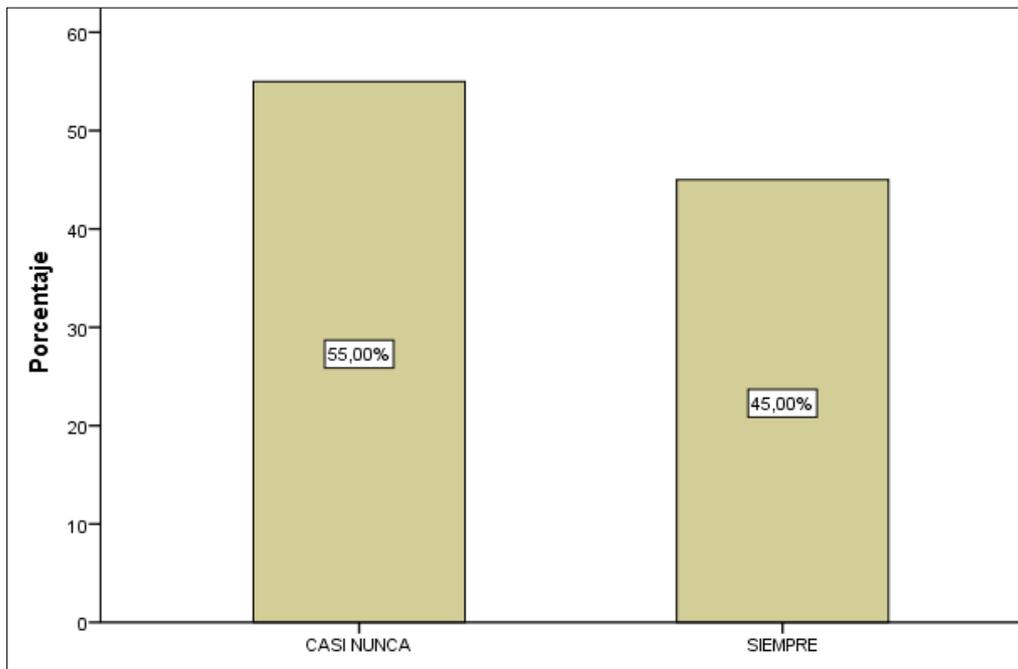
**Cuadro N°09:** ¿La empresa recibe felicitaciones por parte de los clientes por los servicios prestados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	11	55,0	55,0	55,0
	SIEMPRE	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Fuente:** pregunta 9 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)

**Elaboración:** La tesista

**Gráfico N°09:** ¿La empresa recibe felicitaciones por parte de los clientes por los servicios prestados?



**Fuente:** Cuadro 9 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)

**Elaboración:** La tesista

### Interpretación

El 55% de los encuestados manifiestan que casi nunca reciben felicitaciones por parte de los clientes por los servicios prestados, mientras que el 45% de los encuestados manifiestan que siempre. Aquí se observa que la empresa no está prestando adecuadamente sus servicios que incentive al cliente dar sus manifestaciones de satisfacción de sus expectativas de consumo.

### 5.1.2. Resultados de la V.D. Rentabilidad

#### a) Del objetivo específico N°1 sobre la variable dependiente

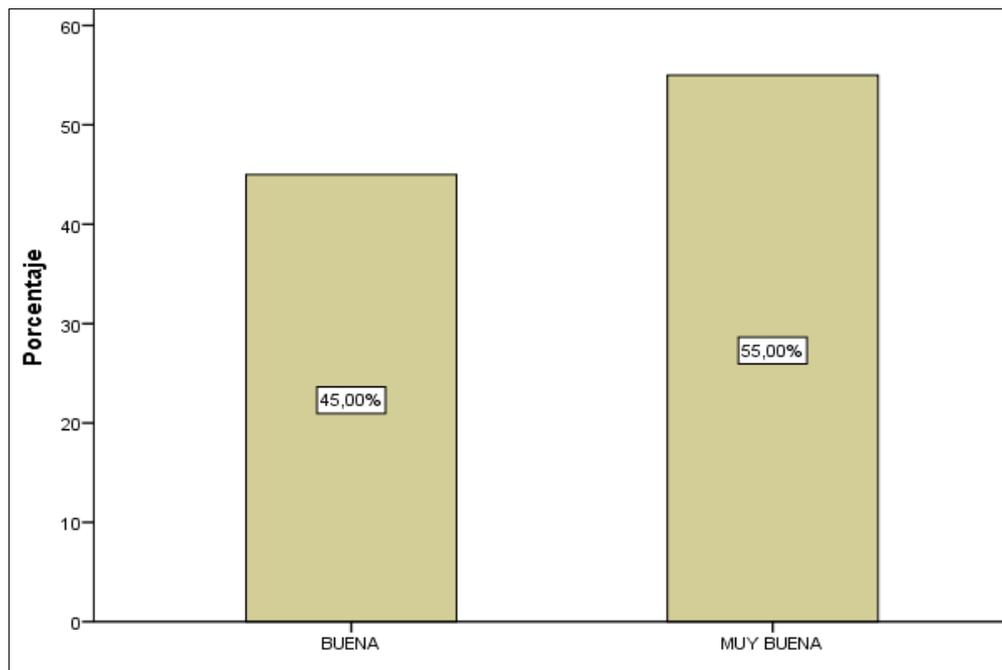
Explicar cómo el análisis del entorno del control interno mejorara la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019

**Cuadro N°10:** ¿Cómo considera los objetivos de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENA	9	45,0	45,0	45,0
	MUY BUENA	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: pregunta 10 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
Elaboración: La tesista

**Grafico N°10:** ¿Cómo considera los objetivos de la empresa?



Fuente: Cuadro 10 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
Elaboración: La tesista

#### Interpretación

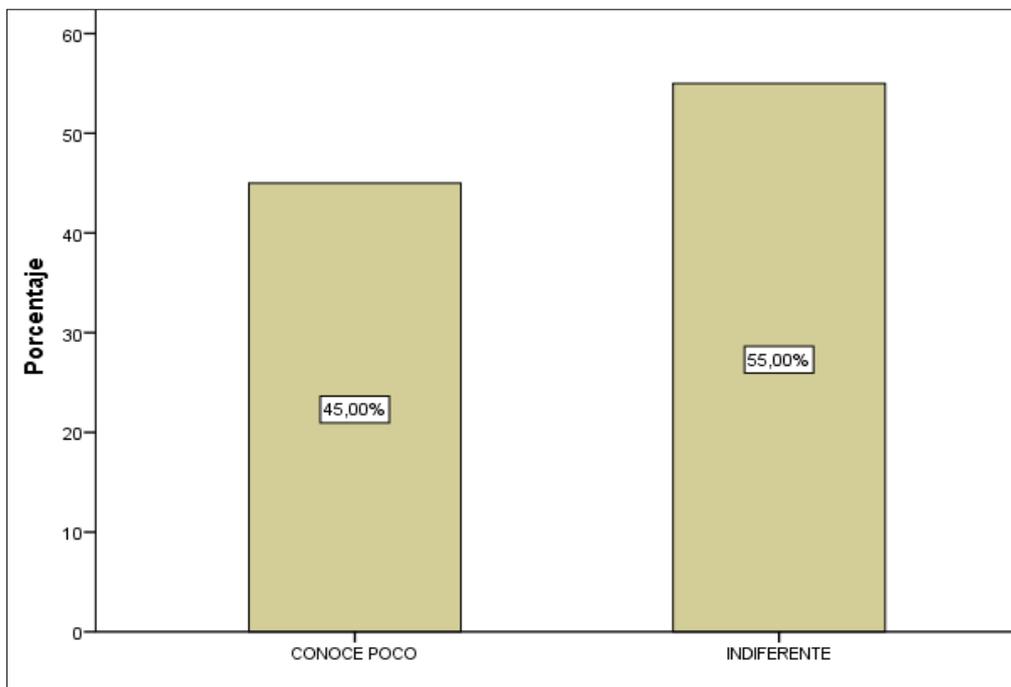
Con respecto a la pregunta de cómo considera los objetivos de la empresa, los encuestados manifestaron muy buena en un 55% y mientras el 45% manifiestan que es buena. Dando a entender que la empresa cumple con los objetivos planteados.

**Cuadro N°11:** ¿Conoce si la empresa tiene un personal experto como analista de créditos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CONOCE POCO	9	45,0	45,0	45,0
	INDIFERENTE	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: pregunta 11 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
Elaboración: La tesista

**Gráfico N°11:** ¿Conoce si la empresa tiene un personal experto como analista de créditos?



Fuente: Cuadro 11 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
Elaboración: La tesista

### Interpretación

La presente interrogante muestra que el 55% de los encuestados manifiestan su indiferencia sobre la pregunta si la empresa tiene un personal experto como analista de créditos y el 45% manifiesta que conoce poco si la empresa tiene este personal. Es muy importante que la empresa cuenta con un personal experto en créditos, por el mismo hecho de que la empresa pueda adquirir financiamiento por las entidades financieras de manera eficiente.

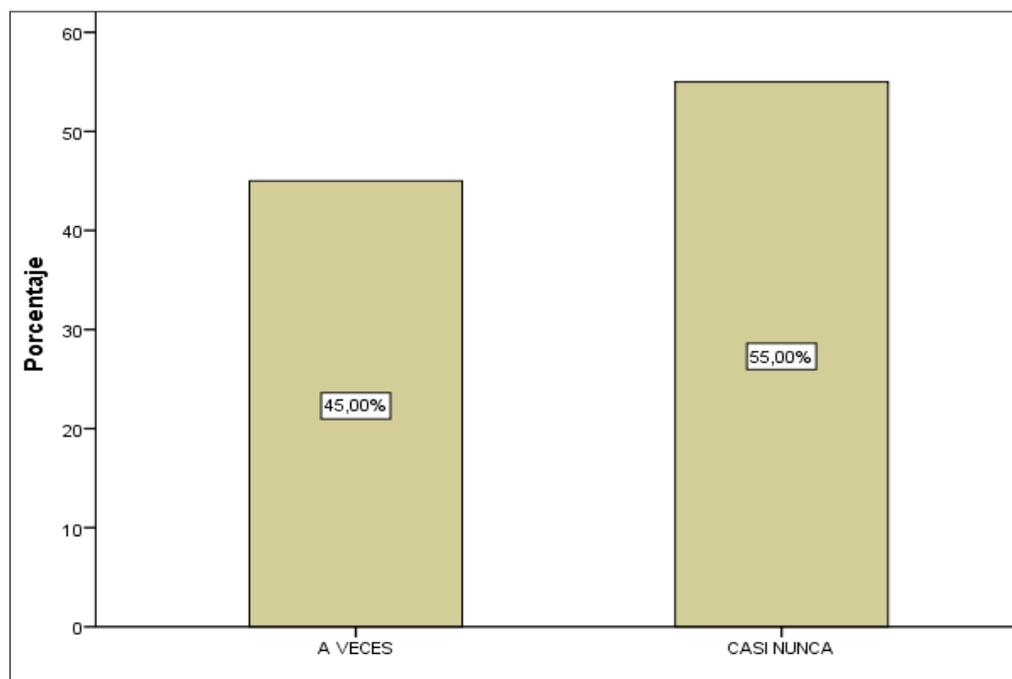
**Cuadro N°12:** ¿Con que frecuencia la empresa renueva o mejora las unidades de transporte?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	9	45,0	45,0	45,0
	CASI NUNCA	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Fuente:** pregunta 12 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)

**Elaboración:** La tesista

**Gráfico N°12:** ¿Con que frecuencia la empresa renueva o mejora las unidades de transporte?



**Fuente:** Cuadro 12 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)

**Elaboración:** La tesista

### Interpretación

En la presente interrogante se observa que los encuestados manifiesta que la empresa casi nunca renueva o mejora las unidades de transporte en un 55%, y mientras que el 45% manifiesta a veces. Según los encuestados, las unidades de transporte solamente son renovados algunos repuestos y mantenimientos semanales.

## b) Del objetivo específico N°2 sobre la variable dependiente

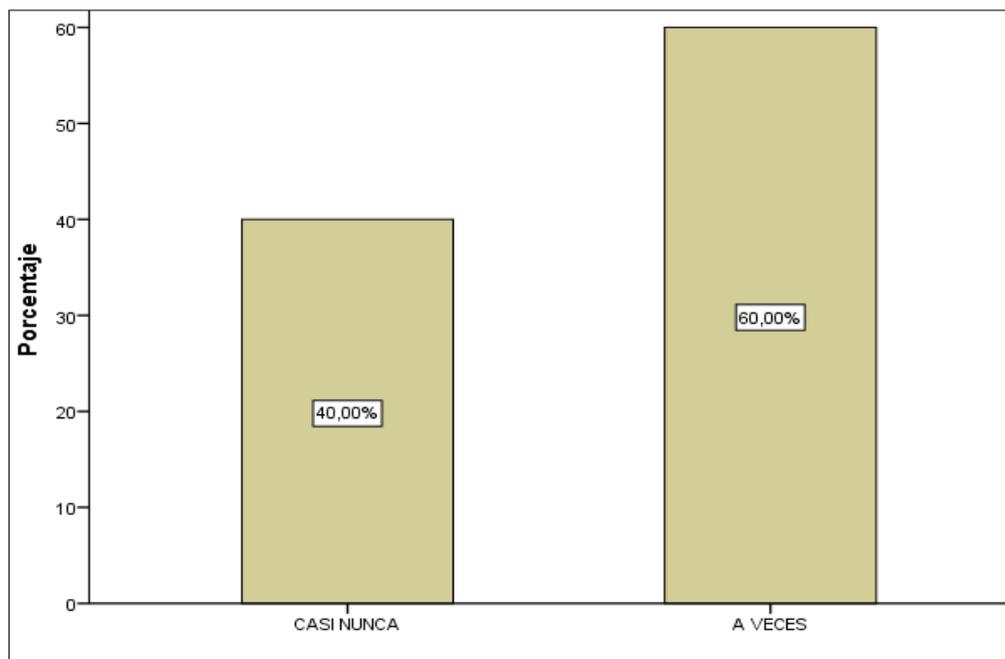
Explicar cómo la evaluación continua del control interno mejorara la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019

**Cuadro N°13:** ¿Ha recibido incentivos y motivación por la empresa, por sus logros obtenidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	8	40,0	40,0	40,0
	A VECES	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: pregunta 13 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
Elaboración: La tesista

**Gráfico N°13:** ¿Ha recibido incentivos y motivación por la empresa, por sus logros obtenidos?



Fuente: Cuadro 13 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
Elaboración: La tesista

### Interpretación

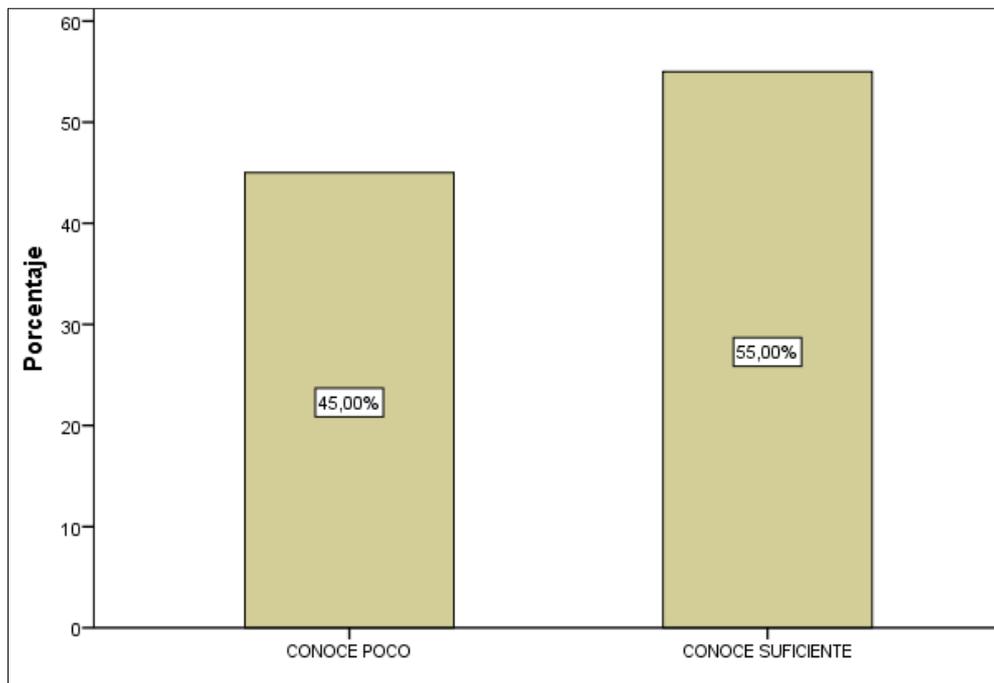
Con los resultados obtenidos podemos observar en el gráfico plasmado que el 60% de los encuestados manifiestan que a veces la empresa incentiva y motiva al empleado por sus logros obtenidos, mientras que el 40% manifiestan que casi nunca. Esto demuestra que falta más consideración al equipo de trabajo por parte de la empresa.

**Cuadro N°14:** ¿conoce si la población tiene mayor preferencia del servicio de la empresa que la competencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CONOCE POCO	9	45,0	45,0	45,0
	CONOCE SUFICIENTE	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: pregunta 14 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
Elaboración: La tesista

**Gráfico N°14:** ¿conoce si la población tiene mayor preferencia del servicio de la empresa que la competencia?



Fuente: Cuadro 14 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
Elaboración: La tesista

### Interpretación

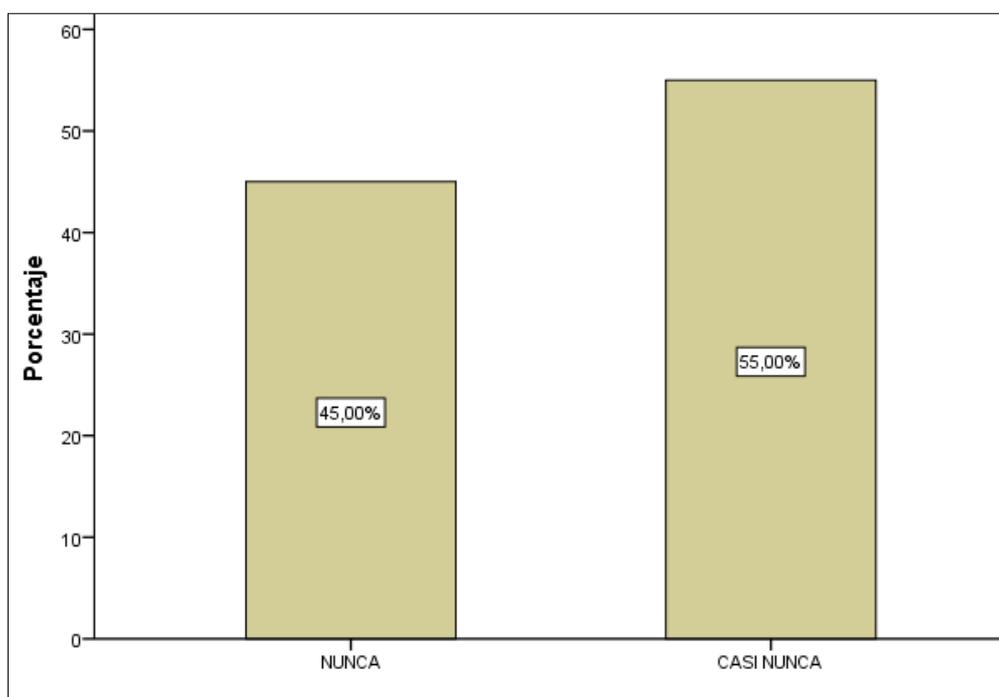
Con los resultados obtenidos en esta interrogación podemos observar en el gráfico plasmado que el 55% de los encuestados manifiestan que conocen suficiente si la población tiene mayor preferencia del servicio de la empresa que la competencia, mientras que el 45% conoce poco sobre las preferencias de la población. Estos datos se deben a que la empresa no está realizando debidamente su servicio en concordancia con lo que ofrece.

**Cuadro N°15:** ¿Es capacitado constantemente en sus funciones que realiza, por parte de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	45,0	45,0	45,0
	CASI NUNCA	11	55,0	55,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

**Fuente:** pregunta 15 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
**Elaboración:** La tesista

**Gráfico N°15:** ¿Es capacitado constantemente en sus funciones que realiza, por parte de la empresa?



**Fuente:** Cuadro 15 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
**Elaboración:** La tesista

### Interpretación

Con referente a la interrogante si el equipo de trabajo es capacitado constantemente en sus funciones por parte de la empresa, los encuestados manifiestan que casi nunca son capacitados en un 55%, mientras que el 45% manifiesta nunca. Esto resalta que la empresa no está capacitando a sus trabajadores, por lo que sus efectos en el rendimiento y productividad son negativos por el mismo hecho que a falta de capacitación al equipo de trabajo restringe a dar mayores informaciones y atenciones al cliente.

### c) Del objetivo específico N°3 sobre la variable dependiente

Explicar cómo las políticas y prácticas del control interno mejoraran la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019

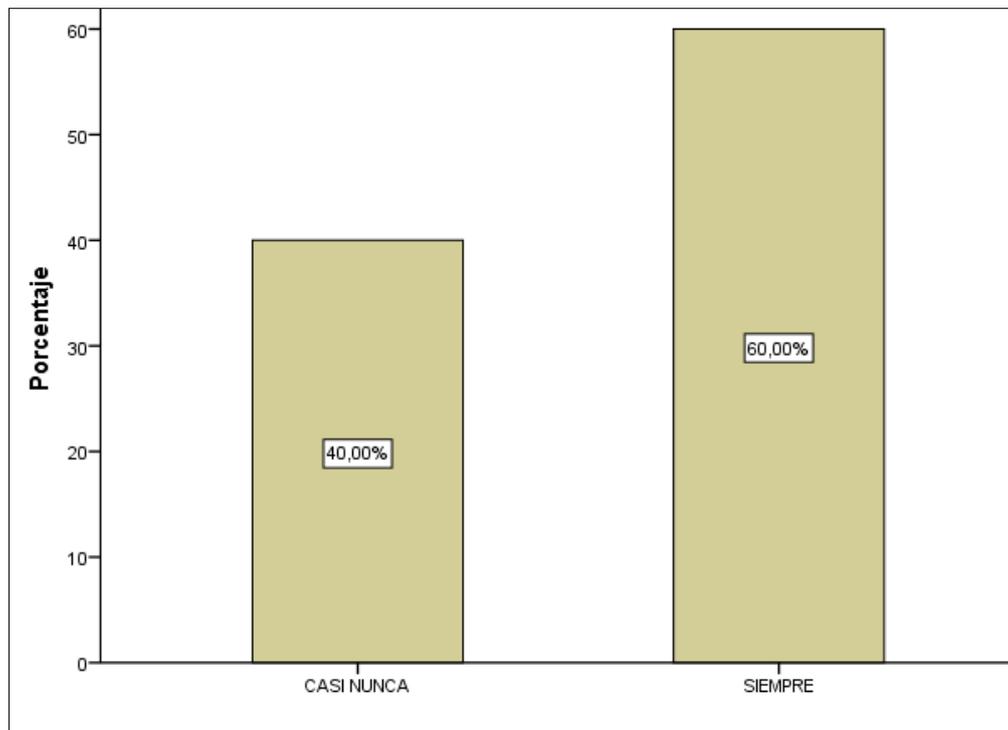
**Cuadro N°16:** ¿Siempre ha solucionado los problemas e insatisfacción del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	8	40,0	40,0	40,0
	SIEMPRE	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: pregunta 16 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)

Elaboración: La tesista

**Gráfico N°16:** ¿Siempre ha solucionado los problemas e insatisfacción del cliente?



Fuente: Cuadro 16 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)

Elaboración: La tesista

### Interpretación

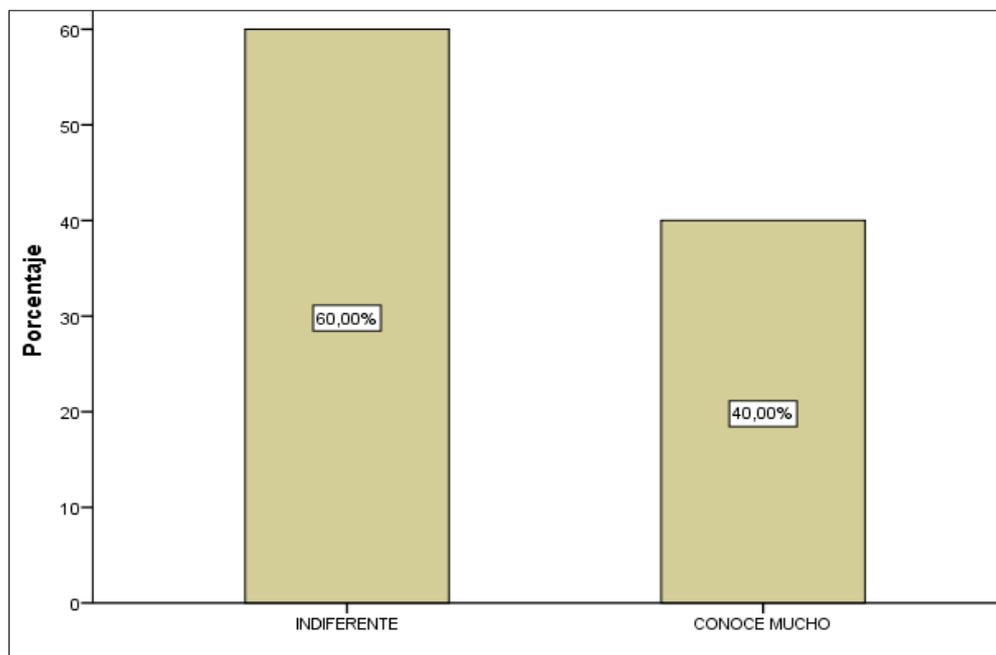
La capacidad de solucionar problemas sobre insatisfacción del cliente está en la continua capacitación del equipo de trabajo, al respecto sobre esta interrogante el 60% de los encuestado responden que siempre han solucionado los problemas e insatisfacción del cliente, mientras que el 40% manifiestan que casi nunca.

**Cuadro N°17:** ¿conoce si la empresa tiene una sucursal que preste el mismo servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	12	60,0	60,0	60,0
	CONOCE MUCHO	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Fuente:** pregunta 17 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
**Elaboración:** La tesista

**Gráfico N°17:** ¿conoce si la empresa tiene una sucursal que preste el mismo servicio?



**Fuente:** Cuadro 17 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
**Elaboración:** La tesista

### Interpretación

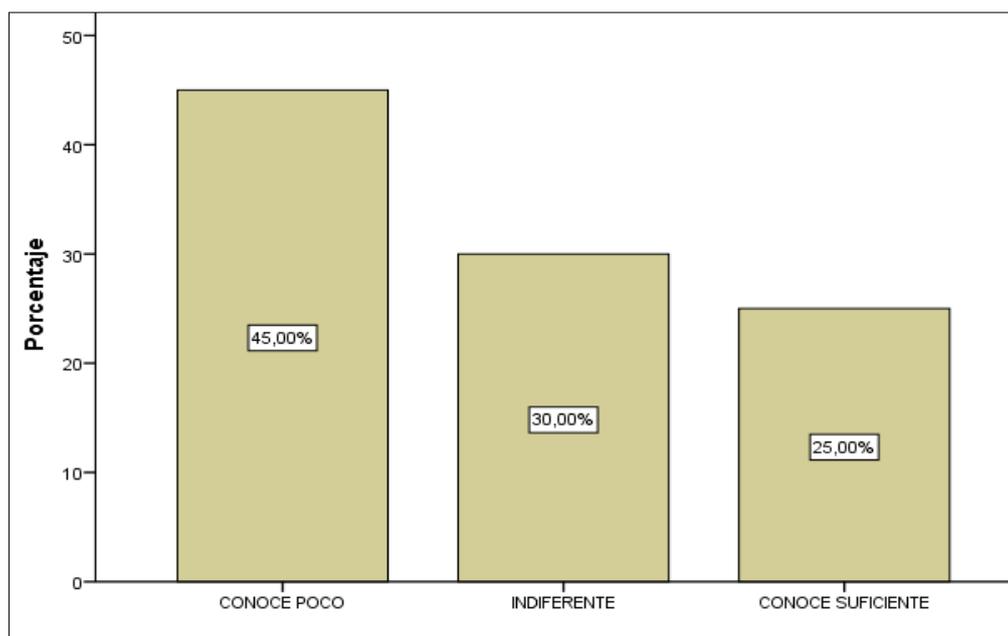
En la presente interrogación se observa que el 60% de los encuestados de la empresa de transportes las Brizas manifiestan su indiferencia sobre si tienen conocimiento si la empresa tiene una sucursal que preste el mismo servicio, mientras que el 40% respondieron que conocen mucho. El administrador de la empresa comento que la empresa tiene sucursal pero no con la misma denominación de la organización sino que tiene participaciones de capital en otras empresas pero con la misma actividad.

**Cuadro N°18:** ¿conoce si existen indicadores de rendimiento que son valoradas por los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CONOCE POCO	9	45,0	45,0	45,0
	INDIFERENTE	6	30,0	30,0	75,0
	CONOCE SUFICIENTE	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Fuente:** pregunta 18 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
**Elaboración:** La tesista

**Gráfico N°18:** ¿conoce si existen indicadores de rendimiento que son valoradas por los clientes?



**Fuente:** Cuadro 18 (a los colaboradores de la empresa de transporte turismo las brizas-Huánuco)  
**Elaboración:** La tesista

### Interpretación

Conocer indicadores de rendimiento por los clientes ayuda a superar los componentes deficientes en los servicios que se ofrece. Al respecto los encuestados manifiestan que conocen poco en un 45%, mientras que el 30% manifiestan su indiferencia y el 25% manifiestan que conocen suficiente. Estos datos se deben a que no existe una información detallada sobre la demanda y el crecimiento de las ventas, que son esenciales para tomar ciertas decisiones.

### 5.1.3. Contrastación de hipótesis

#### a) Hipótesis General

Para comprobar la hipótesis, planteamos la hipótesis estadística siguiente:

HG: Los Factores Relevantes del Control Interno mejoran significativamente en la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019.

Para poder afirmar o rechazar esta hipótesis calcularemos el Coeficiente rxy de Correlación de Pearson:

#### Formula

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Dónde:

x = Puntajes obtenido del Control interno

y = Puntajes obtenidos de la rentabilidad

rx.y= Relación de las variables.

N = Número de empleados de la empresa de Transportes las Brizas

**Cuadro N°19:** Correlación - Variables

		Control Interno	Rentabilidad
<b>Control Interno</b>	Correlación de Pearson	1	,828**
	Sig. (bilateral)		,010
	N	20	20
<b>Rentabilidad</b>	Correlación de Pearson	,828**	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	20	20

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Cuadros 1-18, 2019.

Elaboración: El investigador

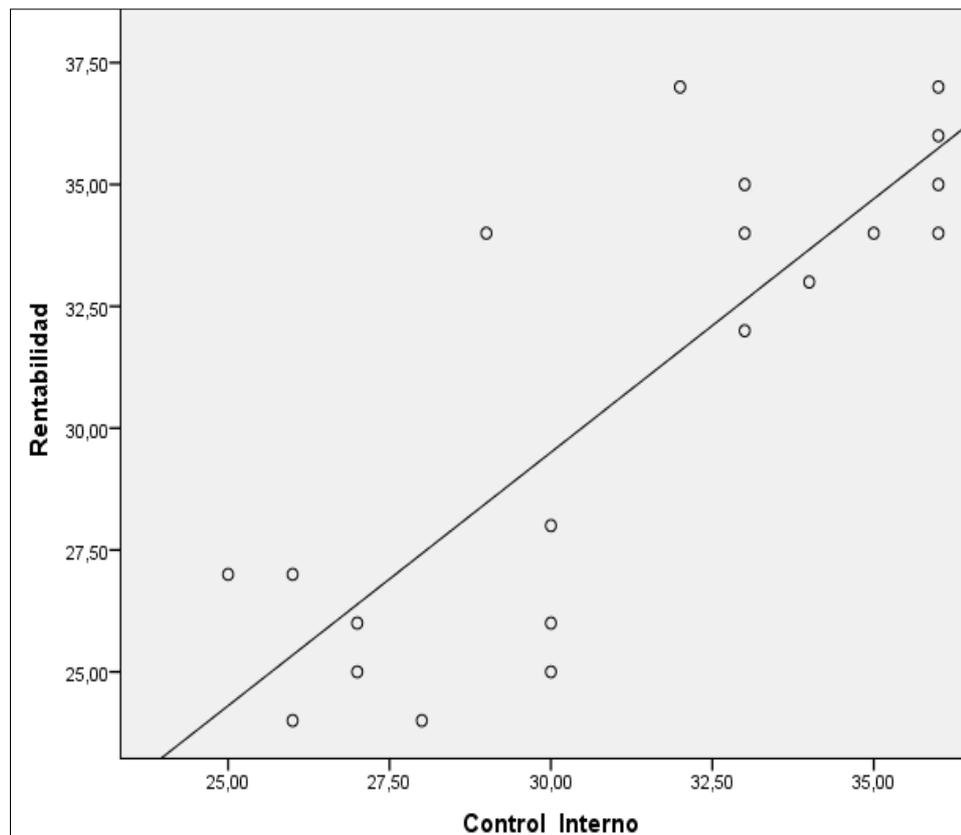
## Interpretación

Se obtuvo un valor relacional de 0.828, el cual manifiesta que hay una relación positiva muy fuerte entre las variables de estudio: Control interno con la rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas.

## Gráfico de dispersión de la relación de las dos variables

Como  $0 < 0,828 < 1$  entonces la relación entre la variable: Control interno con Rentabilidad tiene una correlación positiva muy fuerte, indicando que ambas variables contienen una relación directamente proporcional, entendiéndose que el control interno incide significativamente en la rentabilidad de la empresa, en tal sentido cuanto mejor sea el control interno en su factores relevantes mayor rentabilidad se tendrá en la empresa, por el mismo hecho de utilizar eficientemente los recursos de la empresa (materiales, humanos y económicos). Por ello se observa que la variable independiente determina el porcentaje creciente o decreciente.

**Gráfico N° 19: Grafico de dispersión**



**Fuente:** Cuadro N° 19  
**Elaboración:** el investigador

## Interpretación

Como el resultado nos da una correlación positiva muy fuerte:  $0 < 0,828 < +1$ , según coeficiente de correlación lineal de Pearson que es el índice que mide la variación entre variables, el gráfico de dispersión nos muestra unión en la línea de tendencia entre los puntos que representan a la muestra de esta investigación.

## Coefficiente de determinación ( $r^2$ )

$$r^2 = r^2 \cdot 100 \%$$

$$r^2 = 0.828 \times 100 \%$$

$$r^2 = 82.80 \%$$

El 82.80% de los cambios provocados en el puntaje de la variable dependiente, es decir de la rentabilidad de la empresa corresponde a las causas del control interno y a sus factores relevantes, por lo tanto, se acepta la hipótesis general.

### a) Hipótesis Específicas:

Para comprobar las hipótesis específicas, se planteó las siguientes hipótesis estadísticas:

HE 1: El análisis del entorno del control interno mejora significativamente en la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019

**Cuadro N°20:** Correlación - Dimensión (1)

		Análisis del entorno	Rentabilidad
Análisis del entorno	Correlación de Pearson	1	,690**
	Sig. (bilateral)		,010
	N	20	20
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,690**	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	20	20

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Cuadros 1-3, 2019.

Elaboración: El investigador

## Interpretación

Se obtuvo un valor relacional de 0.690, el cual manifiesta que hay una correlación positiva considerable entre las variables de estudio con la primera dimensión: Análisis del entorno del control interno con la rentabilidad de la empresa de transporte las Brizas. En tal sentido se acepta la primera hipótesis específica.

HE 2: La evaluación continua del control interno mejora positivamente en la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019

**Cuadro N°21:** Correlación - Dimensión (2)

		Evaluación continua	Rentabilidad
Evaluación continua	Correlación de Pearson	1	,813**
	Sig. (bilateral)		,013
	N	20	20
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,813**	1
	Sig. (bilateral)	,013	
	N	20	20

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Cuadros 4-6, 2019.

Elaboración: El investigador

## Interpretación

Se obtuvo un valor relacional de 0.813, el cual manifiesta que hay una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio con la segunda dimensión: Evaluación continua del control interno con la rentabilidad de la empresa de Transportes las Brizas. De tal forma se acepta la segunda hipótesis específica.

HE 3: Las políticas y prácticas del control interno mejora significativamente en la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019

**Cuadro N°22:** Correlación - Dimensión (3)

		<b>Políticas y Practicas</b>	<b>Rentabilidad</b>
<b>Políticas y Practicas</b>	Correlación de Pearson	1	,482*
	Sig. (bilateral)		,031
	N	20	20
<b>Rentabilidad</b>	Correlación de Pearson	,482*	1
	Sig. (bilateral)	,031	
	N	20	20

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

**Fuente:** Cuadros 7-9, 2019.

**Elaboración:** El investigador

### **Interpretación**

Se ha obtenido un valor relacional de 0.482, manifestando que hay correlación positiva media entre las variables de estudio con la tercera dimensión: Políticas y prácticas del control interno con la rentabilidad de la empresa de transportes Las Brizas. En tal sentido se acepta la tercera hipótesis de la investigación.

## 5.2. Análisis de Resultados

### 5.2.1. Con respecto al objetivo General

La hipótesis general propuesta y su respectiva contrastación fueron: Los Factores Relevantes del Control Interno mejoran significativamente la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019.

Producto del trabajo de investigación se estableció que se obtuvo un valor relacional de 0.828, el cual manifiesta que hay una relación positiva muy fuerte entre las variables de estudio: Control interno con la rentabilidad, identificando así la importancia de los factores del control interno para tener mayor rentabilidad en la empresa, por el mismo hecho de controlar en la utilización eficientemente de los recursos de la empresa (materiales, humanos y económicos). En tal sentido según Posso & Barrios (2014), en el trabajo de investigación titulado “*Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*”, manifiesta que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa, que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones. Por otro lado Huerta Montoya (2017), en el trabajo “*Análisis del control interno y propuesta de instrumentos de gestión para la empresa metal mecánica mantilla E.I.R.L Chimbote -2017*”, mencionan que si una organización no posee un control interno adecuado para sus actividades, ocasionará varios problemas como una deficiente estructura organizacional general, falta de compromiso, duplicidad de funciones, descoordinación del trabajo por parte del personal del área de producción en los procesos de reparación que está encargada. En tal sentido el Control Interno permite proteger los recursos de la empresa (humanos, materiales y económicos) contra despilfarro, fraude o ineficiencia, que asegure la exactitud y confiabilidad en los resultados y operaciones de la empresa de transporte Las Brizas, que permita el estricto cumplimiento de las políticas trazadas, y que contribuyan a la rentabilidad de la empresa a base del ambiente de control, prevención de riesgos y el desempeño del equipo de trabajo.

En tal sentido se acepta la hipótesis general: que los Factores Relevantes del Control Interno mejoran significativamente en la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019

### **5.2.2. Con respecto al objetivo específico 1**

La primera hipótesis específica propuesta fue: El análisis del entorno del control interno mejora significativamente en la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019. Por lo que se obtuvo un resultado producto de la investigación un valor relacional de 0.690, el cual manifiesta que hay una correlación positiva considerable entre las variables de estudio con la primera dimensión: Análisis del entorno del control interno con la rentabilidad de la empresa de transporte las Brizas. Significando que realizar el análisis del control interno es de suma importancia ya que este componente es el fundamento de los demás componentes del Control Interno, el cual otorga ordenamiento y estructura para mantener buenas relaciones interpersonales en el equipo de trabajo las cuales son básicas y fundamentales para asegurar un buen Ambiente de Control. Al respecto Alva (2017), en la *investigación titulado “Implementación de un sistema de control interno para optimizar la gestión y la rentabilidad de la empresa compañía general de combustibles SAC”*, menciona que realizar en procedimiento de control interno, sin la previa análisis del entorno de la organización, es débil o inexistente, esto se debe a que la implementación del sistema de control interno en la empresa no está siendo productivo, por el mismo hecho que la administración no está orientando con responsabilidad a la empresa. Asimismo en esta investigación se determinó las deficiencias encontradas en el análisis del entorno de la empresa ya que no ofrece una seguridad razonable respecto a la eficacia y eficiencia de las operaciones y la supervisión de las mismas, confiabilidad en el cumplimiento de la asignación de autoridad y responsabilidad de las funciones para alcanzar los objetivos empresariales. Según Pérez, (2018), en su trabajo de investigación titulado *“El control interno y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de JAYBEPER S.A.C.”*, manifiesta que al no realizar un análisis del entorno del control interno en la organización se pone en riesgo las acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes globales de la Junta Directiva, Gerencia, y trabajadores por ello al respecto a la importancia del control en la Empresa, ya que permitirá obtener los resultados de manera veraz y confiable, identificando los

puntos críticos, para poder establecer las medidas correctivas y tener una adecuada marcha en los procesos; alcanzando los objetivos y metas programadas, minimizando los errores y riesgos, para así emitir información clara y oportuna a la gerencia para su evaluación, respecto a la rentabilidad de la empresa. Asimismo al tener una misión, visión escrita permite que la empresa cumpla con sus objetivos y metas planteadas, pues de acuerdo al cuestionario realizado a los jefes de áreas (gerencia, contabilidad, logística) nos permite evidenciar que es necesario el cumplimiento de los objetivos, porque se encontró errores e irregularidades en el proceso, los empleados no estaban encaminados con los objetivos por qué no lo conocían. A base de lo mencionado podemos mencionar los principales elementos que constituirán este componente son: Integridad y valores éticos, competencia del personal, respaldo o actitud, estructura organizativa, asignación de autoridad y responsabilidad y políticas y prácticas de recursos humanos en la empresa.

### **5.2.3. Con respecto al objetivo específico 2**

En la presente investigación la segunda hipótesis propuesta fue: La evaluación continua del control interno mejora positivamente en la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019. Producto del desarrollo del trabajo se obtuvo un valor relacional de 0.813, el cual manifiesta que hay una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio con la segunda dimensión: Evaluación continúa del control interno con la rentabilidad. En toda organización se afronta a riesgos internos como externos, en las que en estos se deben de identificarse y analizarse para el logro de los objetivos y determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados para obtener mayor rentabilidad en la empresa. En ese sentido, podemos mencionar que en el cuadro y grafico N°04 en donde se pregunta si la empresa ejerce el control interno sobre las actividades y funciones que se desarrolla, los encuestados de la empresa manifiestan que a veces en un 45%, mientras que el 35% manifiesta que siempre y el 20% nunca. Demostrándose una carencia en las acciones de control ya que es muy importante para el desarrollo productivo de la organización. Y en el cuadro y gráfico N°5 en donde se pregunta si la administración verifica constantemente el desempeño del personal, los encuestado manifiestan que casi nunca en un 55%, mientras que el 45% a veces. Demostrándose debilidad en la evaluación y verificación de los recursos de la empresa (materiales, humanos y económicos) por parte de la administración que

estaría en riesgo. Realizar la evaluación y verificación no sólo le corresponde a la administración, sino también a los responsables de cada área, y a los trabajadores, porque en vano serían los esfuerzos por plasmar en las funciones en un papel, si estos no se conocen y no se hace partícipe a todos los trabajadores, a fin de que estos se comprometan en la consecución de los objetivos de la organización de manera productiva consiguiendo mayor rentabilidad y estabilidad en el mercado. Al respecto Fonseca (2016), en su trabajo de investigación titulado *“La calidad del control interno y la rentabilidad de la empresa Caduceo Consultores S.A.- LIMA-2015”*, menciona que la evaluación del desempeño que es muy importante por cuanto las evaluaciones al personal permite analizar la conducta de los mismos para tomar los correctivos necesarios y poder mejorar constantemente ya que la supervisión es un principio muy importante del control interno. Por lo que recomienda contratar personal capacitado, según los requerimientos de cada puesto, para cumplir de mejor manera con el sistema de control interno implantado. Proveer al personal tanto administrativo como operativo de equipo tecnológico y actualizado para el correcto desenvolvimiento de sus funciones. También Claros (2012), manifiesta que el control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones y través de evaluación continua en las operaciones de la empresa, para poder detectar los riesgos relevantes y el punto hasta el cual control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad. El establecimiento de objetivos es anterior a la evaluación de riesgos

En consecuencia, en esta dimensión del trabajo de investigación es muy significativo ya que es uno de los más importantes para mejorar los resultados de rentabilidad de la empresa de transportes las Brizas por el mismo hecho de evaluar constantemente las operaciones y los recursos de la empresa.

#### **5.2.4. Con respecto al objetivo específico 3**

Se planteó la hipótesis siguiente: Las políticas y prácticas del control interno mejora significativamente en la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019. A base de lo desarrollado se obtuvo un resultado de 0.482, manifestando que hay una correlación positiva media entre las variables de estudio con la tercera dimensión: Políticas y prácticas del control interno con la rentabilidad de la empresa de transportes Las Brizas, estas políticas y prácticas de control están enfocadas a la información y comunicación, al flujo empresarial e interacción interna y externa de la empresa. Al respecto León & Schreiner (2013) expresan que el fomentar un ambiente adecuado para una comunicación abierta y efectiva está dentro de las políticas y procedimientos, y depende del ambiente que reina en la organización y del tono que da la alta dirección, la comunicación e información entre sí. Los empleados deben saber que sus superiores desean enterarse de los problemas, y que no se limitan a apoyar las ideas sin comprometerse y después adoptaran medidas para los empleados que saquen a la luz cosas negativas, por lo que está compuesto por la comunicación interna y externa. Además de la comunicación interna debe existir una comunicación efectiva con el exterior. Lo que contribuye a que las entidades correspondientes comprendan lo que ocurre dentro de la organización. En ese sentido analizando los grafico N° 7, 8 y 9 del cuestionario se puede observar que la empresa no está teniendo un clima de comunicación adecuadamente de manera participativa ya que el 60% afirma que es buena y el 25% afirma que es mala y el 15% fueron indiferentes a la pregunta, de la misma manera se puede observar en los gráficos 8 y 9 ya que son preguntas que corresponden a la dimensión políticas y prácticas del control interno.

## VI. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

### 6.1. Conclusiones

A base del producto del trabajo de investigación se obtuvo las siguientes conclusiones:

- Se concluye que los Factores Relevantes del Control Interno si mejoraran significativamente a la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas, ya que se identificó un valor relacional de 0.828, que demuestra la importancia de los factores del control interno para tener mayor rentabilidad en la empresa, por el mismo hecho de realizar las acciones de control en las operaciones empresariales para la utilización eficientemente de los recursos de la empresa (sean materiales, humanos y económicos).
- Se determinó que el análisis del entorno del control interno si mejora la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas, ya que se obtuvo un valor relacional de 0.690, el cual manifiesta que hay una correlación positiva considerable entre las variables. Demostrándose su importancia ya que este componente del Control Interno, ayuda al ordenamiento y estructura para mantener buenas relaciones interpersonales en el equipo de trabajo las cuales son básicas y fundamentales para asegurar el trabajo armonioso.
- Se determinó que la evaluación continua del control interno si mejora la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas, ya que su valor relacional es de 0.813, el cual manifiesta que hay una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio. Demostrándose su indispensabilidad en el control interno ya que las evaluaciones permite analizar la conducta de las operaciones y recursos de la empresa para tomar y corregir los errores y poder mejorar constantemente.
- Se determinó que las políticas y prácticas del control interno si mejoran la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas, porque se observa un resultado de 0.482 manifestando que existe una correlación positiva media entre las variables, en el estudio realizado las políticas y prácticas de control están enfocadas a la información y comunicación, al flujo empresarial e interacción interna y externa de la empresa.

## 6.2. Propuestas

- Se propone al gerente de administración de la empresa de transportes las Brizas, establecer y alinear el sistema de control interno de manera planificada, en la utilización de los recursos (materiales, humanos y económicos), que hacen posible el desarrollo de las operaciones y funciones en la empresa, enfocándose a los objetivos y estrategias que se desea alcanzar, permitiendo de esta manera, mejorar las acciones de control causando efectos positivos en los resultados de rentabilidad de la empresa.
- Se propone a la administración dar más importancia del control interno por el mismo hecho que ayuda a ordenar y estructurar las tareas y actividades de manera específica, permitiendo no solamente el cuidado de los recursos de la empresa sino también las buenas relaciones interpersonales y compromiso en el equipo de trabajo, las cuales son básicas y fundamentales para minimizar riesgos en la empresa, de tal forma mejorará los resultados de manera eficiente.
- Se propone a la Administración de la empresa a diseñar y elaborar un manual que contenga datos generales del personal y de los recursos que se les entrega a su cargo para el desarrollo de sus funciones, de esta forma permitiendo realizar evaluación de manera periódica (semanal o quincenalmente) la conducta y compromiso del equipo de trabajo hacia los resultados, además de ello, poder registrar las inquietudes y errores que se está permitiendo en las operaciones de servicio de la empresa. De esta forma la administración pueda tomar acciones y corregir conductas que perjudiquen al trabajo idóneo. De tal forma mejoraría el compromiso y conducta del equipo empleando eficientemente los procedimientos administrativos y técnicos en la empresa.
- Se propone a la gerencia de administración de la empresa de Transporte las Brizas, a programar capacitaciones a todo el personal en los temas de procedimientos administrativos y técnicos en la empresa; el uso y cuidado de los recursos, y en el tema de control responsable de las funciones, para que de esta manera se canalice eficientemente la información y comunicación que mejoraría no solamente la calidad de servicio al cliente sino también la uniformidad interna de la empresa, permitiendo obtener resultados exitosos.

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### Referencias bibliográficas

- Albornoz Arias, N. C. (2014). *Rentabilidad, Riesgo y Eficiencia de los Mercados Bursátiles Estadounidense, Español, Mexicano y Venezolano*. Tesis Doctoral, Cordoba.
- Alva Yopez, W. J. (2017). *Implementación de un Sistema de Control Interno para optimizar la Gestión y la rentabilidad de la Empresa Compañía General de Combustibles S.A.C.* Tesis de Pregrado, Trujillo.
- Arteaga. (2016). *Caracterización del financiamiento de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa "Grupo Carlos S.A.C."*. Casma.
- Carrillo Paredes, K. B. (2016). *Análisis de Las Fuentes de Financiamiento para Microcréditos de las Instituciones Públicas y Privadas para las Pymes en el Ecuador*. Tesis de Pregrado, Guayaquil.
- CCPN, C. d. ((2008)). *El Control Interno en las Empresas Diseños y Evaluación*. Managua.
- Dalmary, S., & Romero, G. (2011). *Planificación Éxito Gerencial*. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 3-5.
- FONSECA SANCHEZ, O. L. (2016). *LA CALIDAD DEL CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CADUCEO CONSULTORES S.A.- LIMA- 2015*. Tesis de Maestría, Huánuco.
- García, M. L. (2011). *EVIDENCIA EMPÍRICA DE LA EVALUACIÓN DEL MODELO DE CRECIMIENTO SOSTENIBLE DE HIGGINS EN EMPRESAS MEXICANAS DURANTE EL PERIODO 1998 - 2008*. Tesis de Maestría, INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL, SECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN, MÉXICO D.F.
- Guillermo. (2012). *Teoría de la estructura de Capital en Finanzas Corporativas*. Buenos Aires: 2º Edición.
- Gutierrez, C. J. (2015). *Los Factores Determinantes del Crecimiento Sostenible: Un analisis agregado para los bancos privados Españoles*. Madrid.
- Huerta Montoya, L. A. (2017). *análisis del control interno y propuesta de instrumentos de gestión para la empresa metal mecánica mantilla e.i.r.l chimbote -2017*. Tesis de Pregrado, Chimbote.

- Jaime Eslava, J. (2014). *Análisis económico - financiero de las decisiones de gestión empresarial*. Venezuela: ESIC.
- Lázaro Tuanama, R. L. (2018). *CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA "ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES MAYORISTAS DEL SEÑOR DE LA ASCENSIÓN DE CACHUY"- CAÑETE, 2017*. Tesis de Pregrado, Cañete.
- León, J., & Schreiner, M. (2013). *FINANCIAMIENTO PARA LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS: ALGUNAS LÍNEAS DE ACCIÓN*. Mexico: The Ohio State University.
- Luis Rodriguez, D. J., & Sandoval Serpa, M. A. (2011). *ESTRUCTURACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA FUNDACIÓN CODESPA - SEDE PERÚ*. Huancayo.
- Mamani Barrientos, H., & Marquez Quispe, G. (2015). *"LA ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LOS RESULTADOS DE LAS EMPRESAS CONCESIONARIAS DE VEHÍCULOS DEL CUSCO-2012*. Tesis de Pregrado, Cusco.
- Milena, S. (2012). *Teoria del Peckynng Order versus teoria del trade off*. Bogota: S.A. E.S.P.
- Modigliani, F., & Miller, M. H. (1958). *The Cost of Capital, Corporation Finance and The Theory of Investment*. USA: American Economic Review.
- Najia, L. (2017). *Aspectos de las Finanzas Islámicas Ingeniería, Contabilidad y Gestión de Riesgos*. Tesis Doctoral, Madrid.
- Navas, D. (2019). Políticas de Inversiones. *Educo*, 5.
- Pablo Durand, I. A. (2018). *DECISIONES FINANCIERAS Y LA RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS HOTELERAS DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO – 2018*. Tesis de Pregrado, Huánuco.
- Pedro Franklin, L. A., Jaimes Garay, Y., & Pablo Ayala, G. (2018). *El financiamiento bancario y no bancario para el desarrollo de las MYPEs, del sector manufacturero, rubro textil en la Provincia de Huánuco, 2016*. Tesis de Pregrado, Huánuco.
- Pérez Cortez, Y. E. (2018). *El control interno y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de JAYBEPER S.A.C*. Tesis de Pregrado, Chimbote.
- Posso Rodelo, J., & Barrios Barrios, M. (2014). *DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS HOTELEROS ECO TURÍSTICOS NATIVOS ACTIVOS ECO HOTEL LA*

*COCOTERA, QUE PERMITIRÁ EL MEJORAMIENTO DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA.* Cartajena.

- Rea Sotelo, E. B. (2018). *EL FINANCIAMIENTO Y LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN LAS CASAS DE APUESTAS DEPORTIVAS EN HUARAZ, 2017.* Tesis de Pregrado, Huaraz.
- Rebaza Chavez, P. E. (2018). *IMPACTO DEL FINANCIAMIENTO EN LA RENTABILIDAD DE LA CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDAS MULTIFAMILIARES DE LA EMPRESA OT&SA PROMOTORA INMOBILIARIA SAC, TRUJILLO 2017.* Tesis Pregrado, Trujillo.
- Salazar Cajas, E. M., & Villamarín Álvarez, S. M. (2011). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA SANBEL FLOWERS CÍA. LTDA UBICADA EN LA PARROQUIA ALÁQUEZ DEL CANTÓN LATACUNGA, PARA EL PERÍODO ECONÓMICO 2011.* Tesis de pregrado, Latacunga.
- Salis Fabian, J. C. (2018). *LAS FUENTES DE FINANCIAMIENTO Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DE LAS MYPES DEL SECTOR METALMECÁNICO EN EL DISTRITO DE AMARILIS PROVINCIA DE HUÁNUCO PERÍODO 2017.* Tesis de Pregrado, Huánuco.
- Sánchez Ballesta, J. P. (2012). Análisis de Rentabilidad de la empresa. *Analisis Contable*, 20-23.
- Serino, L. (2012). *Financiamiento y políticas de desarrollo Elementos para una regulación más eficaz del sistema financiero argentino.* Argentina.

# **Anexos**

## **Anexo 01 INSTRUMENTO**

### **CUESTIONARIO.**



## **UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**

### **FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

#### **Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de TRANSPORTES TURISMO LAS BRIZAS**

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer la incidencia de los factores relevantes del Control interno y la rentabilidad. Estos datos harán posible el desarrollo del trabajo de investigación denominado **“PROPUESTA DE MEJORA DE FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO LAS BRIZAS-HUÁNUCO-2019”**

La respuesta e información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestador(a):

Fecha:

Marcar con una X la respuesta que crea conveniente:

**PREGUNTAS CON RESPECTO AL CONTROL INTERNO**

1. ¿Cómo califica el compañerismo y el ambiente de trabajo?

<input type="radio"/> Muy Mala	<input type="checkbox"/>	(1)
<input type="radio"/> Mala	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Indiferente	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/> Buena	<input type="checkbox"/>	(4)
<input type="radio"/> Muy buena	<input type="checkbox"/>	(5)

2. ¿Alguna vez ha sido amonestado por el incumplimiento de sus funciones o por realizar actos ofensivos?

<input type="radio"/> Nunca	<input type="checkbox"/>	(1)
<input type="radio"/> Casi Nunca	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> A veces	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/> Casi Siempre	<input type="checkbox"/>	(4)
<input type="radio"/> Siempre	<input type="checkbox"/>	(5)

3. ¿Cómo califica a la estructura organizacional de la empresa?

<input type="radio"/> Muy Mala	<input type="checkbox"/>	(1)
<input type="radio"/> Mala	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Indiferente	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/> Buena	<input type="checkbox"/>	(4)
<input type="radio"/> Muy buena	<input type="checkbox"/>	(5)

4. ¿Con que frecuencia la empresa ejerce control sobre las actividades y funciones que desarrolla?

<input type="radio"/> Nunca	<input type="text"/>	(1)
<input type="radio"/> Casi Nunca	<input type="text"/>	(2)
<input type="radio"/> A veces	<input type="text"/>	(3)
<input type="radio"/> Casi Siempre	<input type="text"/>	(4)
<input type="radio"/> Siempre	<input type="text"/>	(5)

5. ¿Con que frecuencia la administración verifica el desempeño del personal?

<input type="radio"/> Nunca	<input type="text"/>	(1)
<input type="radio"/> Casi Nunca	<input type="text"/>	(2)
<input type="radio"/> A veces	<input type="text"/>	(3)
<input type="radio"/> Casi Siempre	<input type="text"/>	(4)
<input type="radio"/> Siempre	<input type="text"/>	(5)

6. ¿Conoce que el plan de negocio de la empresa es un éxito?

<input type="radio"/> No conoce	<input type="text"/>	(1)
<input type="radio"/> Conoce poco	<input type="text"/>	(2)
<input type="radio"/> Indiferente	<input type="text"/>	(3)
<input type="radio"/> Conoce suficiente	<input type="text"/>	(4)
<input type="radio"/> Conoce Mucho	<input type="text"/>	(5)

7. ¿Cómo califica el interés de la empresa en la comunicación al personal sobre el logro de objetivos y los cambios que se dan?

<input type="radio"/> Muy Mala	<input type="text"/>	(1)
<input type="radio"/> Mala	<input type="text"/>	(2)
<input type="radio"/> Indiferente	<input type="text"/>	(3)
<input type="radio"/> Buena	<input type="text"/>	(4)
<input type="radio"/> Muy buena	<input type="text"/>	(5)

8. ¿Cómo califica los procesos del servicio de la empresa?

<input type="radio"/> Muy Mala	<input type="text"/>	(1)
<input type="radio"/> Mala	<input type="text"/>	(2)
<input type="radio"/> Indiferente	<input type="text"/>	(3)
<input type="radio"/> Buena	<input type="text"/>	(4)
<input type="radio"/> Muy buena	<input type="text"/>	(5)

9. ¿La empresa recibe felicitaciones por parte de los clientes por los servicios prestados?

<input type="radio"/> Nunca	<input type="text"/>	(1)
<input type="radio"/> Casi Nunca	<input type="text"/>	(2)
<input type="radio"/> A veces	<input type="text"/>	(3)
<input type="radio"/> Casi Siempre	<input type="text"/>	(4)
<input type="radio"/> Siempre	<input type="text"/>	(5)

## PREGUNTAS CON RESPECTO A LA RENTABILIDAD

10. ¿Cómo considera los objetivos de la empresa?

<input type="radio"/> Muy Mala	<input type="text"/>	(1)
<input type="radio"/> Mala	<input type="text"/>	(2)
<input type="radio"/> Indiferente	<input type="text"/>	(3)
<input type="radio"/> Buena	<input type="text"/>	(4)
<input type="radio"/> Muy buena	<input type="text"/>	(5)

11. ¿Conoce si la empresa tiene un personal experto como analista de créditos?

<input type="radio"/> No conoce	<input type="text"/>	(1)
<input type="radio"/> Conoce poco	<input type="text"/>	(2)
<input type="radio"/> Indiferente	<input type="text"/>	(3)
<input type="radio"/> Conoce suficiente	<input type="text"/>	(4)
<input type="radio"/> Conoce Mucho	<input type="text"/>	(5)

12. ¿Con que frecuencia la empresa renueva o mejora las unidades de transporte?

<input type="radio"/> Nunca	<input type="text"/>	(1)
<input type="radio"/> Casi Nunca	<input type="text"/>	(2)
<input type="radio"/> A veces	<input type="text"/>	(3)
<input type="radio"/> Casi Siempre	<input type="text"/>	(4)
<input type="radio"/> Siempre	<input type="text"/>	(5)

13. ¿Ha recibido incentivos y motivación por la empresa, por sus logros obtenidos?

<input type="radio"/> Nunca	<input type="checkbox"/>	(1)
<input type="radio"/> Casi Nunca	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> A veces	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/> Casi Siempre	<input type="checkbox"/>	(4)
<input type="radio"/> Siempre	<input type="checkbox"/>	(5)

14. ¿Conoce si la población tiene mayor presencia del servicio de la empresa que la competencia?

<input type="radio"/> No conoce	<input type="checkbox"/>	(1)
<input type="radio"/> Conoce poco	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Indiferente	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/> Conoce suficiente	<input type="checkbox"/>	(4)
<input type="radio"/> Conoce Mucho	<input type="checkbox"/>	(5)

15. ¿Es capacitado constantemente en sus funciones que realiza, por parte de la empresa?

<input type="radio"/> Nunca	<input type="checkbox"/>	(1)
<input type="radio"/> Casi Nunca	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> A veces	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/> Casi Siempre	<input type="checkbox"/>	(4)
<input type="radio"/> Siempre	<input type="checkbox"/>	(5)

16. ¿Siempre ha solucionado los problemas e insatisfacción del cliente?

<input type="radio"/> Nunca	<input type="checkbox"/>	(1)
<input type="radio"/> Casi Nunca	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> A veces	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/> Casi Siempre	<input type="checkbox"/>	(4)
<input type="radio"/> Siempre	<input type="checkbox"/>	(5)

17. ¿Conoce si la empresa tiene una sucursal que preste el mismo servicio?

<input type="radio"/> No conoce	<input type="checkbox"/>	(1)
<input type="radio"/> Conoce poco	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Indiferente	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/> Conoce suficiente	<input type="checkbox"/>	(4)
<input type="radio"/> Conoce Mucho	<input type="checkbox"/>	(5)

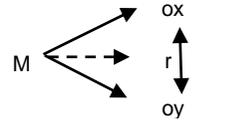
18. ¿Conoce si existen indicadores de rendimiento que son valoradas por los clientes?

<input type="radio"/> No conoce	<input type="checkbox"/>	(1)
<input type="radio"/> Conoce poco	<input type="checkbox"/>	(2)
<input type="radio"/> Indiferente	<input type="checkbox"/>	(3)
<input type="radio"/> Conoce suficiente	<input type="checkbox"/>	(4)
<input type="radio"/> Conoce Mucho	<input type="checkbox"/>	(5)

## Anexo N° 02 - OPERACIONALIZACION DE VARIALES

VARIABLE INDEPENDIENTE					
VARIABLE	DEFINISIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMs	INTRUMENTO
Control Interno	El control interno consiste en un plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de los empleados y procedimientos establecidos, de tal manera que la administración de un negocio pueda depender de estos elementos para obtener una información segura, para proteger adecuadamente los bienes de la empresa (Gómez, 2012)	Análisis del entorno	Clima laboral del equipo de trabajo- informe COSO	La importancia de la empresa es tener una cultura eficiente de compañerismo entre el personal que sumen al resultado	Cuestionario
			Integridad y valores éticos	Normas y código de ética de la empresa	
			Asignación de autoridad y responsabilidad	La estructura organizacional de la empresa es estable e impacta positivamente en el comportamiento del personal	
		Evaluación continua	Actividades de supervisión informe COSO	La empresa ejerce control sobre las actividades desarrolladas del personal	
			Evaluación del desempeños	La empresa ejerce control sobre la confiabilidad de la producción del equipo de trabajo	
			Cumplimiento de objetivos	Existen evidencias que plantean que el plan de negocio de la empresa es un éxito	
		Políticas y Practicas	Información y comunicación- informe COSO	La empresa se interesa de comunicar al personal sobre el logro de objetivos y los cambios que se dan	
			Flujo empresarial	Los procesos del servicio de la empresa se encuentran adecuadamente secuenciadas y ordenadas	
			Interacción interna y externa	En esta Empresa existen indicadores de rendimiento que son valoradas por los clientes	
VARIABLE DEPENDIENTE					
VARIABLE	DEFINISIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMs	INTRUMENTO
Rentabilidad	Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción de económica mediante la capacidad y calidad empresarial, en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados exitosos que permite un crecimiento sostenible a la empresa (Sánchez, 2012)	Capacidad de Inversión	Planes estratégicos empresariales	Los objetivos de la empresa son claros y específicos	Cuestionario
			Estudios de mercado	La empresa tiene un personal experto como analista de créditos	
			Incremento y crecimiento empresarial	Renovación de las unidades de transporte	
		Capacidad de planificación	Capacidad del equipo humano	El desempeño del personal de esta empresa está orientada sobre resultados	
			Identificación de las demandas	La población tiene mayor presencia del servicio que de la empresa que la competencia	
			Gestión correcta de ventas	Alto nivel de conocimiento de los servicios que la empresa ofrece	
		Crecimiento sostenible	Dementada satisfecha	Capacidad personal para responder al cliente	
			Crecimiento de las ventas	Instalaciones de sucursales de la empresa	
			Resultados de la aplicación de las políticas de ventas	En esta Empresa existen indicadores de rendimiento que son valoradas por los clientes	

### Anexos N° 03 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	INDEPENDIENTE			
¿De qué manera los Factores Relevantes del Control Interno mejorara la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019?	Incorporar los factores relevantes del Control Interno para mejorar la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019	Los Factores Relevantes del Control Interno mejora significativamente la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019	Control Interno	Análisis del entorno	Clima laboral del equipo de trabajo-informe COSO	<b>Tipo de Investigación</b> Aplicada  <b>Enfoque</b> Cuantitativo  <b>Nivel de Investigación</b> Descriptivo Correlacional  <b>Diseño de Investigación</b> Descriptivo No Experimental  
					Integridad y valores éticos	
					Asignación de autoridad y responsabilidad	
				Evaluación continua	Actividades de supervisión	
					Evaluación del desempeños- informe COSO	
					Cumplimiento de objetivos	
				Políticas y Practicas	Información y comunicación- informe COSO	
					Flujo empresarial	
					Interacción interna y externa	
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPÓTESIS ESPECIFICA	DEPENDIENTE			
¿De qué manera el análisis del entorno del control interno mejorara la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019?	Explicar cómo el análisis del entorno del control interno mejorara la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019	El análisis del entorno del control interno mejora significativamente la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019	Rentabilidad	Capacidad de Inversión	Planes estratégicos empresariales	<b>Tipo de Muestreo</b> No Probabilístico  <b>Técnica E instrumento</b> Cuestionario
					Estudios de mercado	
					Incremento y crecimiento empresarial	
¿De qué manera la evaluación continua del control interno mejorara la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019?	Explicar cómo la evaluación continua del control interno mejorara la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019	La evaluación continua del control interno mejora positivamente la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019	Rentabilidad	Capacidad de planificación	Capacidad del equipo humano	
					identificación de las demandas	
					Gestión correcta de ventas	
¿De qué manera las políticas y prácticas del control interno mejoraran la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019?	Explicar cómo las políticas y prácticas del control interno mejorara la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019	Las políticas y prácticas del control interno mejora significativamente la Rentabilidad de la Empresa de transportes Turismo las Brizas-2019	Rentabilidad	Crecimiento sostenible	Demanda satisfecha	
					Crecimiento de las ventas	
					Resultados de las políticas de ventas	

GALERIA DE FOTOS





