



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO Y LA  
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DEL SECTOR  
SERVICIOS, CASO: I.E.P. LAS ABEJITAS – TINGO  
MARÍA, 2019**

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

**AUTOR**

**VELA PINCHI, JANETH VIVIANA  
ORCID: 0000-0003-0513-2697**

**ASESOR**

**PEÑA CELIS, ROBERTO  
ORCID: 0000-0002-7972-4903**

**HUÁNUCO– PERÚ**

**2020**

## 2. Equipo de Trabajo

### **AUTOR**

VELA PINCHI, JANETH VIVIANA

ORCID: 0000-0003-0513-2697

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Bachiller 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

### 3. Hoja de firma del jurado y asesor

PARDAVE BRANCACHO, JULIO VICENTE

ORCID: 0000-0002-1665-9120

PRESIDENTE

SINCHE ANAYA, AIICHIRA YELMA

ORCID: 0000-0002-5300-377X

MIEMBRO

GAVIDIA MEDRANO, GERONCIO ALGIMIRO

ORCID: 0000-0003-2413-1155

MIEMBRO

#### 4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria (opcional)

##### AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco a Dios por protegerme durante todo este proceso y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

A mi madre Elvira Pisco Tapullima quien ha sido mi motor y motivo, desde el día que llegue a su vida, a ella le debo todo por mostrarme el camino hacia la superación.

A mi hermoso hijo Alessandro Adriel Puelles Vela y mi esposo Luis Puelles Rivera, por sus apoyos incondicionales y por enseñarme a valorar más en la vida y por la gran fe que tienen en mí.

A mi asesor de tesis Mgtr. Peña Celis Roberto, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma. Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto

## DEDICATORIA

Dedico este Proyecto de investigación principalmente a Dios, por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre y mi hijo, por ser ese pilar más valioso que tengo en la vida y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, porque sin ustedes no tendría sentido seguir adelante, gracias por formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

Y a mis Profesores por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

## 5. Resumen y abstract

El presente trabajo de investigación se realizó en una institución de educación privada Las Abejitas en Tingo María, debido a que se ha logrado identificar que no cuenta con un manual de funciones y que no tiene una organización planificada de lo que desarrolla a lo largo de un ejercicio económico y que es necesario no solo establecer un control empírico sino correctamente estructurado y planificado de manera que le permita conseguir con mayor efectividad y eficiencia el logro de sus objetivos empresariales.

El título deriva de las líneas de investigación aprobadas por la universidad y se denomina Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno y la rentabilidad de la empresa del sector servicios, caso: I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019, se justifica porque se pretende un planificado control interno dentro de la institución de manera que mejore la calidad de servicio y logre controlar los objetivos que se proponen así como obtener por ende una rentabilidad esperada acorde con el proceso de la enseñanza y el aprendizaje que brinda.

Se utilizó una metodología de nivel descriptivo y diseño no experimental ya que es un estudio de caso luego de la aplicación de la encuesta se tuvo como resultado que es necesario e imprescindible contar con un control interno sistematizado, así como establecer presupuesto para un mejor control financiero, llegando a la conclusión de que el control interno apropiado y correctamente aplicado mejora la rentabilidad de la institución en estudio.

Palabras clave: Ambiente de control, control interno, control gerencial y rentabilidad.

## Abstract

This research work was carried out in a private education institution Abejitas in Tingo Maria, because it has been able to identify that it does not have functions and manual that does not have a planned organization of what develops over the course of a financial period, and that it is necessary not only to establish an empirical control properly structured and planned but in a way that allows you to get with greater effectiveness and efficiency achievement of business objectives. The title is derived from the research lines approved by the university and is called the proposals for improvement of the relevant factors of internal control and profitability of the company in the services sector, case: I.E.P. Abejitas - Tingo Maria, 2019, It is justified because it is intended a planned internal control within the institution in ways that improve the quality of service and achieve control objectives proposed as well as obtain therefore an expected return in line with the process of teaching and learning.

We used a methodology of descriptive level and non-experimental design because it is a case study after the application of the survey resulted in that it is necessary and indispensable to have a systematized internal control, as well as establish budget for better financial control, coming to the conclusion that internal control appropriate and correctly applied improves the cost-effectiveness of the institution in study.

Key words: control environment, internal control, managerial control and profitability.

## 6. Contenido

### **Contenido**

1. Título de la tesis .....	i
2. Equipo de Trabajo .....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor .....	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria (opcional) .....	iv
5. Resumen y abstract .....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros. ....	x
I. Introducción.....	12
II. Revisión de literatura.....	15
2.1 Antecedentes .....	15
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	15
2.1.2 Antecedentes Nacionales .....	18
2.1.3 Antecedentes locales .....	21
2.2 Bases Teóricas.....	26
2.2.1 Control Interno.....	26
2.2.2 Rentabilidad .....	37
III. Hipótesis .....	38
IV. Metodología.....	38
4.1 Diseño de la investigación.....	38
4.2 Población y muestra .....	40
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	41
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	42
4.5 Plan de análisis .....	42

4.6 Matriz de consistencia .....	43
4.7 Principios éticos .....	44
V. Resultados.....	46
5.1 Resultados .....	46
5.2 Análisis de resultados.....	60
VI. Conclusiones .....	62
Aspectos complementarios .....	64
PROPUESTAS DE MEJORA.....	64
Referencias bibliográficas .....	66
Anexos .....	68

## 7. Índice de gráficos, tablas y cuadros.

### Índice de Tablas

Tabla 01 ¿Tiene su empresa un plan de trabajo anual?.....	46
Tabla 02 ¿Tus estados financieros son confiables?.....	47
Tabla 03. ¿Tiene metas financieras anuales establecidas?.....	48
Tabla 04 ¿Cuenta la institución con un manual de organización y funciones?.....	49
Tabla 05 ¿Realizó un análisis FODA en su entidad?.....	50
Tabla 06 ¿Evalúa frecuentemente los valores y la ética de sus colaboradores?.....	51
Tabla 07 ¿Establece políticas que aseguren el cumplimiento de los objetivos establecidos?.....	52
Tabla 08 ¿Llega oportunamente la información a las áreas promoviendo la eficiencia funcional? .....	53
Tabla 09 ¿Inspecciona frecuentemente las labores de sus colaboradores? .....	54
Tabla 10 ¿Los ingresos mensuales corresponden a la totalidad de matriculados?.....	55
Tabla 11 ¿Los gastos realizados están presupuestados? .....	56
Tabla 12 ¿Tiene conocimiento de los costos de servicios que brinda?.....	57
Tabla 13 ¿Evalúa las ganancias en relación a la inversión realizada? .....	58
Tabla 14 ¿Ha calculado realmente la inversión realizada en la institución educativa? .....	59

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 ¿Tiene su empresa un plan de trabajo anual?.....	46
Gráfico 2 ¿Tus estados financieros son confiables? .....	47
Gráfico 3. ¿Tiene metas financieras anuales establecidas?.....	48
Gráfico 4 ¿Cuenta la institución con un manual de organización y funciones? .....	49
Gráfico 5 ¿Realizó un análisis FODA en su entidad?.....	50
Gráfico 6 ¿Evalúa frecuentemente los valores y la ética de sus colaboradores? .....	51
Gráfico 7 ¿Establece políticas que aseguren el cumplimiento de los objetivos establecidos?.....	52
Gráfico 8 ¿Llega oportunamente la información a las áreas promoviendo la eficiencia funcional? .....	53
Gráfico 9 ¿Inspecciona frecuentemente las labores de sus colaboradores? .....	54
Gráfico 10 ¿Los ingresos mensuales corresponden a la totalidad de matriculados? .	55
Gráfico 11 ¿Los gastos realizados están presupuestados? .....	56
Gráfico 12 ¿Tiene conocimiento de los costos de servicios que brinda?.....	57
Gráfico 13 ¿Evalúa las ganancias en relación a la inversión realizada? .....	58
Gráfico 14 ¿Ha calculado realmente la inversión realizada en la institución educativa? .....	59

## **I. Introducción**

El Comercio (2017), el aumento de la demanda en los colegios privados comenzó aproximadamente hace diez años, concuerdan Jorge Yzusqui, gerente general de Innova Schools, y Gonzalo Galdós, presidente ejecutivo de Futura Schools.

Según los cálculos de Galdós, actualmente la clase media requiere de no menos de 400 colegios privados adicionales en el Perú. En el 2011, la necesidad no cubierta ya alcanzaba los 200 colegios.

“La educación básica regular alberga alrededor de ocho millones de alumnos en el país. De ellos, un 30% asiste a escuelas privadas”, sostiene Yzusqui, quien calcula que solo en Lima hay unos 2 millones de escolares, tanto en centros estatales como particulares.

La variable determinante para este incremento, aseguran ambos ejecutivos, fue la mejora económica del país y el crecimiento demográfico de la clase media emergente. Sin embargo, a la fecha, la brecha educativa privada todavía es significativa, pues los colegios tradicionales, incluyendo los parroquiales, no ampliaron su capacidad y las cadenas educativas existentes no crecieron con la intensidad requerida.

La migración de alumnos de los colegios públicos hacia los privados se dio de manera paulatina, explica Galdós, pues las familias buscaban colegios más caros en el momento en que sus ingresos registraban alguna mejora. “Primero miran a la banda de S/100- S/150 de mensualidad. Luego, buscan colegios de S/200-S/250, y así sucesivamente”.

Cruz, Lopez, Cruz, & Meneses (s/f), las micro y pequeñas empresas, la gran mayoría de estas empresas, están conformadas por personas que al no haber tenido una oportunidad en el sector industrial o que les ha costado trabajo conseguir empleo, tienden a auto emplearse, ya sea porque vienen de trabajos anteriores, en los cuales devengaban un salario muy bajo provenientes del sector poblacional económicamente inactiva. Es por ello que se infiere en que la mayoría de los casos se inclinan y arriesgan por crear su propio negocio.

Micro o fami empresas que son creadas por motivos de tipo económico, toda vez que al verse limitados con sus ingresos y afrontar gastos fijos, tienen que incursionar en este modelo de negocio, incluso muchas de las veces, simplemente por no quererse contratar por los bajos salarios que se ofrecen como empleados, incontables emprendedores que sin tener una intuición de cómo manejar un negocio, ponen en marcha su plan, aunque con ciertas consecuencias que estos negocios generan cuando no están adecuadamente preparados en administración, dirección y control de estos.

La institución Educativa Particular “Las Abejitas”, desde sus inicios denoto deficiencia en cuanto a la aplicación del control interno ya que no se realizó un planteamiento adecuado sobre el desarrollo de las actividades administrativas ni económicas, solo lo necesidad de emprender en esta actividad les motivo ha ellos a formar una empresa estableciendo algunas medidas de cómo deberían de desarrollar su organización, sin llegarlo a plasmar en documentos, directivas procedimientos manuales que le permita organizar correctamente su empresa y lograr al final los objetivos que requiere planificando sus labores educativas acompañadas de la mejora en la

Calidad de la enseñanza y la satisfacción de los clientes o padres de familia que confían en un gran aprendizaje para sus hijos y como consecuencia también mejorar o tener la seguridad de cómo logran también los resultados económicos, es por ello que se planteo el siguiente problema ¿Cuáles son las oportunidades del control interno en la mejora de la rentabilidad de la empresa del sector servicios caso: I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019?, por consiguiente se estableció como objetivo general Identificar las oportunidades del control interno que mejore la rentabilidad de la empresa del sector servicios, caso: I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019, y como objetivos específicos:

- a. Establecer los tipos de control interno que mejoren la rentabilidad de la empresa del sector servicios, caso: I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019.
- b. Identificar los componentes de control interno que mejoren la rentabilidad de la empresa del sector servicios, caso: I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019.
- c. Explicar cómo las oportunidades de la implementación del control interno mejoran la rentabilidad de la empresa del sector servicios, caso: I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019.

Se utilizó una metodología de nivel descriptivo y diseño no experimental ya que es un estudio de caso luego de la aplicación de la encuesta se tuvo como resultado que es necesario e imprescindible contar con un reglamento interno así como establecer presupuesto para un mejor control financiero, llegando a

la conclusión de que el control interno apropiado y correctamente aplicado mejora la rentabilidad de la institución en estudio.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Vega (2011), en su tesis titulada *El control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010*, cuyo objetivo fue Indagar como el Control Interno mejora la rentabilidad de la empresa “Akabados”, aplicando una metodología de enfoque cualitativo y cuantitativo, llegando a las siguientes conclusiones:

- El 100% del personal que integra la empresa Akabados considera que si es necesario e indispensable adoptar medidas de control a nivel de toda la organización ya que se conseguirá ser más competitivos en el mercado.
- Con relación a la evaluación del desempeño el 63% de las personas encuestadas manifiestan que no se ha realizado evaluaciones de desempeño al personal siendo éste tan importante ya que 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.
- El 75% de las personas encuestadas manifiestan que un inadecuado sistema de control interno si afecta en la rentabilidad de la empresa.

Bosque & Ruiz (2017), en su trabajo de investigación titulado *El control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A.*,

cuya finalidad fue el rediseño del sistema de control interno del área Compras y Stock de Inventarios, de la empresa Centro Motor S.A., la metodología que se uso fue estudio exploratorio de carácter bibliográfico, donde se expusieron y analizaron los conceptos más relevantes sobre el tema seleccionado, llegando posteriormente a las siguientes conclusiones: Se analizó la situación actual de los circuitos estudiados y luego fueron evaluados para detectar las debilidades y fallas de dichos circuitos. Con lo cual, se finalizó, diseñando los circuitos de manera correcta, teniendo en cuenta una adecuada segregación de funciones y asignación de responsabilidades y haciendo referencia a la documentación necesaria para que funcionen eficazmente.

Se debe aclarar, que en función a la orientación estrictamente de gestión del presente trabajo se analizó e investigó sobre las falencias o inexistencia de los mecanismos de control ejecutados por la organización en el giro habitual del negocio en los circuitos que implican aplicación de fondos.

En consecuencia, se plantea la implementación de los circuitos diseñados propuestos en el presente proyecto. De este modo se logrará disminuir los riesgos propios de los circuitos analizados y además otorgará mayor fiabilidad a la información contable.

Como resultado se obtendrá, por una parte, un eficaz resguardo de sus recursos, y por otra, un progresivo incremento de la rentabilidad causado por la existencia de procesos ordenados y sólidos, y de información confiable y oportuna para la toma de decisiones.

Ciro, Vargas, & Marmilia (2011), cuyo título de su tesis fue *Controles internos vinculados a procesos administrativos contables*, se planteo como objetivo desarrollar un marco conceptual de control interno que pueda ser aplicado por las distintas organizaciones frente a la necesidad de gestionar sus riesgos, las herramientas y metodologías empleadas son: diagrama de flujo de proceso, matrices de riesgo y de control, manuales de referencia de riesgo y de control, benchmarking, técnicas de auditoría, talleres de trabajo de autoevaluación de riesgos y de control, cuestionarios, metodología, llegando a las siguientes conclusiones:

El punto de partida del presente trabajo fue el estudio de las actividades de control insertasen los principales circuitos de una organización. Además de entender el papel que juegan los controles, el desafío consistió en concebirlos como parte funcional integrada a la gestión de una empresa.

Esta cohesión inseparable es necesaria a los efectos de no entorpecer el normal funcionamiento de los procesos. Para ello, resulta crucial establecer una estrategia de negocio que prevea la inserción de un sistema de control dirigido a gestionar los riesgos significativos y a identificar las oportunidades.

El conocimiento de la organización y su contexto definen el parámetro que debe ser tenido en cuenta a la hora de implementar o evaluar un sistema de control. Cada sistema debe ser ajustado a la realidad de cada organización y no lo inverso.

Si bien el diseño de un sistema de control es responsabilidad de la gerencia, la gestión del mismo está cargo de cada una de las personas que participan

en los procesos de compras, pagos, ventas, cobranzas, recursos humanos, etc. Así, generar valor no compete solamente al accionar de la gerencia sino al accionar de todo el personal de una organización.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Quispe (2017), en su tesis titulada *El control interno y su efecto en la rentabilidad de las actividades de exportación en las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, 2015*, cuyo objetivo planteado fue determinar el efecto que origina un sistema de control interno a la rentabilidad de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, aplicando una metodología de enfoque cuantitativo y cualitativo y de nivel descriptivo, llegando a las siguientes conclusiones:

1. En las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, no se establece un sistema de “Control Interno” y no se implementa la “Supervisión Operativa” para “Salvaguardar sus Activos”, al no contar con los formatos establecidos para captar, seleccionar y valorar los materiales de trincado que dejan los clientes en las importaciones.
2. En las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, no se aplican “Metodologías de Trabajo” y no se realizan mediciones laborales, con la finalidad de incidir en la “Eficiencias Operativa” y el buen desempeño de sus trabajadores.
3. En las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, no se aplica una adecuada selección de “Personal Calificado” para los trabajos de trincado, lo cual no le permite “Ahorrar Costos Operativos” por las deficiencias laborales de los trabajadores al no aplicar nuevas tecnologías de trabajo.

4. En las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, no se publican “Directivas o Guías de Trabajo” que normen el uso del material de trincado que dejan los clientes en las importaciones, esta carencia no le permiten ahorrar costos operativos con la finalidad de alcanzar los “Objetivos Propuestos”.

Huamán (2018), en su trabajo de investigación titulado Control interno para la mejora de la rentabilidad en la empresa Multinegocios y Servicios Géminis S.R.L., Jaén 2017, cuya finalidad fue proponer un sistema de control interno para la mejora de la rentabilidad en la empresa Multinegocios y Servicios Géminis S.R.L., Jaén 2017, utilizando una metodología de investigación de enfoque cuantitativo y cualitativo de diseño no experimental, llegando al final a las siguientes de conclusiones:

Para evaluar el control interno se realizó el método de análisis de algunos documentos de gestión y los estados financieros del 2016 en donde se encontró que había falencias en caja, en las cuentas por cobrar a clientes y en las mercaderías afectando la rentabilidad en un porcentaje del 12% del total de la utilidad neta.

Para la evaluación de la rentabilidad se hizo un diagnóstico en el cual se determinó que es baja con el 1%, así también en la entrevista al señor gerente manifestó que su rentabilidad era baja, porque tiene que vender mucho, todo esto debido a sus costos muy elevados propios del giro de negocio como por la competencia misma, también está influenciada por deficiencias en control de sus activos corrientes (cuentas por cobrar y mercaderías).

El diseño de control interno estará basado de acuerdo a los hallazgos encontrados, primero se tiene que asignar las funciones a cada área involucrada a las operaciones de caja, cuentas por cobrar y mercaderías. Sullcarayme, Valdez, & Lucana (2017), en su trabajo de investigación que desarrollaron titulado *La importancia del Control interno para lograr la eficiencia en los procedimientos de almacén de la empresa GS Maper E.I.R.L.*, se plantearon como objetivo reconocer los riesgos habituales en las tareas propias de almacenamiento de productos, evaluarlos y establecer planes de control periódicos, utilizaron para ello una metodología de investigación descriptiva, llegaron a las siguientes conclusiones:

- 1.- La empresa GS MAPER E.I.R.L es una organización que opera por muchos años y está posicionada en el mercado nacional, sin embargo, en la administración de su Almacén Principal adolece de debilidades de controles eficaces. Hemos detectado la carencia de una estructura de organización, al carecer de Manual de Organización y Funciones
- 2.-El personal de almacenes carece de un buen nivel de capacitación y educación, encontrándose en proceso de aprendizaje debido a capacitaciones otorgadas por la empresa, lo cual los compromete en mejorar la administración y control de Almacenes.
- 3.- Se detectaron deficiencias en los procesos de administración y control de los almacenes, y luego de su evaluación supone impactos en las existencias con efecto negativo en los resultados de la gestión económica.
- 4.- Al analizar la administración de los almacenes de obras se determinó desorganización, es así que los materiales carecían de un lugar específico de

Almacenamiento, lo que generaba desorden y congestión en dicho almacén.

### **2.1.3 Antecedentes locales**

Abad (2018), en su investigación titulada El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa "Casa del Agricultor y del Ganadero E.I.R.L." - Tingo María, 2017, cuyo objetivo fue determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa "CASA DEL AGRICULTOR Y DEL GANADERO E.I.R.L." - TINGO MARIA, 2017, usando una metodología de investigación de diseño no experimental bibliográfico y de caso, posteriormente llegando a sus conclusiones:

Respecto al Objetivo Especifico 1:

Se concluye que, según los antecedentes revisados establecen que el control interno influye positivamente en la gestión de inventarios. Es decir, un sistema de control de inventarios, permite generar y elaborar informe de stock de inventarios confiables y seguros, proporcionando una razonable seguridad respecto a la efectividad y eficiencia de las operaciones que realiza una empresa, dado que la gestión empresarial está necesitada de una buena gestión de inventarios en todo su ámbito, donde se debe tener el criterio de mantener las cantidades mínimas necesarias que garanticen toda la continuidad de las actividades económicas de la empresa y que permita absorber el impacto de la variabilidad e incertidumbre asociada a la operación, garantizando la máxima satisfacción del cliente y de la empresa,

Por lo tanto; el control interno es un factor muy determinante en una empresa comercial, dado que la base para realizar una gestión de inventarios eficiente nos conlleva a mejorar la rentabilidad y utilidad de la empresa.

Respecto al Objetivo Especifico 2:

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa CASA DEL AGRICULTOR Y DEL GANADERO E.I.R.L. – TINGO MARIA, 2017, se ha podido evidenciar que la empresa no tiene un sistema de control interno debidamente implementando, lo cual no permite realizar una adecuada gestión, así mismo; con respecto a uno de los componentes del control interno, se puede evidenciar que la empresa no realiza un monitoreo adecuado y continuo que debería ser lo más adecuado sobre las actividades del área de inventario.

Respecto al Objetivo Especifico 3:

De la revisión de la literatura pertinente y los resultados hallados en el presente trabajo de investigación, podemos decir que en las empresas a nivel nacional como en la empresa en estudio no cuentan con un adecuado control interno para realizar una eficiente gestión de inventarios, lo que está dando lugar a que las empresas desconozcan la exactitud de stock de sus productos con los que cuentan y no poder saber que productos no se venden y así no rotarlos en su debido momento.

**Conclusión General**

Los autores nacionales solo se han limitado a describir la influencia de una variable en la otra, más no lo han demostrado estadísticamente, señalan que el control interno es considerado como una herramienta de gestión, es decir,

No se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica y eficaz para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de la empresa. De acuerdo a la revisión de la literatura pertinente el control interno sí influye positivamente en la gestión de las empresas del Perú. En lo que respecta a la empresa CASA DEL AGRICULTOR Y DEL GANADERO E.I.R.L. –

TINGO MARIA, 2017, no está aplicando los componentes de control interno (COSO), referenciados para las empresas privadas establecidos en el informe COSO, por lo tanto, el control interno no está influenciando positivamente en la gestión de dicha empresa en estudio. Así mismo es necesario resaltar que la parte más sensible en la gestión de dicha empresa comercial es el registro y control de sus inventarios, en la que se deben de tomar medidas drásticas y necesarias para el manejo y conservación de mercaderías, mediante la comprobación y recuento tanto cualitativo como cuantitativo de las existencias físicas, siendo totalmente comprobadas con los registros existentes, de manera que se pueda prevenir el deterioro ocasionado por el tiempo, daños y malos manejos (robos) en el almacenamiento y posterior des almacenamiento de la mercadería.

Finalmente, se concluye que tanto a nivel nacional como en el caso de estudio, el control interno bien implementado influye positivamente en la gestión de inventarios de las empresas, así como en el uso eficiente, eficaz de sus recursos y la maximización de los riesgos, lo que a su vez permite una mejora en la competitividad, rentabilidad y ganancias de las mismas.

Velásquez, Palacios, & Espinoza (2018), en su investigación titulada *El sistema de control interno y la gestión comercial en las empresas ferreteras S.C.R.Ltda de la ciudad de Huánuco*, tuvieron por finalidad determinar en qué medida la implementación del sistema de control interno en el área de ventas mejora significativamente la gestión comercial de las empresas ferreteras S.C. R.LTDA en la ciudad de Huánuco, utilizando un método de investigación aplicada, y descriptivo, llegaron a las siguientes conclusiones:

1. Se concluye que la implementación del sistema de control interno a través de sus políticas, normas y evaluación mejora significativamente el área de ventas, la satisfacción de clientes y el aumento de mercado en las empresas ferreteras de la ciudad de Huánuco

2. Se concluye que la implementación de políticas de control interno a través de la autoridad, responsabilidad e institucionalidad mejore el área de ventas canalizando a los clientes, utilizando técnicas y equipos de ventas.

3. Se concluye que la implementación de normas de control interno a través de sus prácticas, procedimientos y procesos logre la satisfacción de los clientes asegurando el número, porcentajes y servicios.

4. Se concluye que la evaluación de cumplimiento del control interno a través de estrategias, operaciones y cumplimiento incida en el aumento de mercado con prestaciones de servicios a los clientes y bajos precios.

Rodríguez (2019), en su investigación titulada *Control Interno de las cuentas por pagar y la utilidad en el grupo de Boticas Estrella, 2018*, se planteó como objetivo determinar de qué manera influye el control interno en las cuentas por pagar y la utilidad en el Grupo de Boticas Estrella, 2018;

Utilizando una metodología de investigación aplicada de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no correlacional, llegando a las siguientes conclusiones:

1. Según los resultados obtenidos de la investigación en relación al objetivo general se concluye que el control interno en las cuentas por pagar influye significativamente en la utilidad de la empresa Grupo de Boticas Estrella, ya que se obtuvo un valor relacional de Pearson de 0.492 según la Tabla N° 18, lo cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre las variables de control interno de cuentas por pagar y la utilidad.

2. Según los resultados obtenidos de la investigación en relación al objetivo específico se concluye que el control administrativo influye significativamente en la utilidad de la empresa Grupo de Boticas Estrella, ya que se obtuvo un valor relacional de Pearson de 0.386 según la Tabla N° 19 lo cual manifiesta una correlación positiva media entre las variables de control administrativo y la utilidad.

3. Según los resultados obtenidos de la investigación, en relación al objetivo específico se concluye que las normas y procedimientos influyen significativamente en la utilidad de la empresa Grupo de Boticas Estrella, ya que se obtuvo un valor relacional de Pearson de 0.479 según la Tabla N° 20 lo cual manifiesta una correlación positiva media entre las variables de normas y procedimientos y la utilidad.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Control Interno**

Un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas. A estas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto, éstos comprenden el control interno de la entidad (Albin, Randal, & Mark, 2017).

#### **Clasificación de los tipos de control interno**

Se divide en dos contables (financieros) o administrativos.

La clasificación entre controles contables y controles administrativos variaría de acuerdo con las circunstancias individuales.

#### **Control administrativo**

Comprende la organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros.

En el Control Administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia.

Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

#### **Control financiero o contable**

Son los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna.

Por lo general, la administración cuenta con tres objetivos amplios para el diseño de un sistema de control interno efectivo:

1. Confiabilidad de los informes financieros, la administración es responsable de preparar los estados financieros para los inversionistas, los acreedores y otros usuarios, además de tener la responsabilidad legal y profesional de asegurarse de que la información se presente de manera imparcial de acuerdo con los requisitos de información. El objetivo del control interno efectivo sobre los informes financieros es cumplir con las responsabilidades de los informes financieros.
2. Eficiencia y eficacia de las operaciones, los controles dentro de una empresa tienen como objetivo invitar al uso eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de optimizar las metas de la compañía. Un objetivo importante de estos controles es la información financiera y no financiera precisa de las operaciones de la empresa para tomar decisiones.
3. Cumplimiento con las leyes y reglamentos, se requiere que las organizaciones públicas, no públicas y sin fines de lucro sigan varias leyes y reglamentaciones. Algunas sólo tienen una relación indirecta

Con la contabilidad, como las leyes de protección ambiental y derechos civiles. Otras tienen relación con la contabilidad, como las reglamentaciones de impuestos sobre la renta y el fraude.

### **Componentes del control interno**

El marco integrado de control interno de COSO, es el modelo de control interno más aceptado en Estados Unidos y en la mayoría del mundo, consta de cinco categorías que la administración diseña y aplica para proporcionar una seguridad razonable de que sus objetivos de control se llevarán a cabo.

1. Ambiente de control.
2. Evaluación del riesgo.
3. Actividades de control.
4. Información y comunicación.
5. Monitoreo.

El ambiente de control sirve como unificador de los otros cuatro componentes. Sin un ambiente de control efectivo, es poco probable que los otros cuatro den como resultado un control interno efectivo, sin importar su calidad.

#### **1. Ambiente de control**

El ambiente de control consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización.

**Integridad y valores éticos**, son el producto de las normas éticas y de conducta de la entidad, así como la forma en que éstos se comunican y refuerzan en la práctica.

Incluyen las acciones de la administración para eliminar o reducir iniciativas o tentaciones que podrían invitar al personal a participar en actos deshonestos, ilegales o poco éticos. También comprenden la comunicación de valores de la entidad y normas de conducta al personal a través de declaraciones de políticas, códigos de conducta y por medio del ejemplo.

**Compromiso con la competencia**, es el conocimiento y las habilidades necesarias para cumplir con las tareas que definen el trabajo de un individuo. El compromiso con la competencia comprende la consideración de los niveles de competencia para trabajos específicos y la forma en que estos niveles se traducen en habilidades y conocimientos necesarios.

**Participación del consejo directivo o el comité de auditoría**, un consejo directivo eficaz es independiente de la administración, y sus miembros participan y escrutan las actividades de la administración. Aunque el consejo delega la responsabilidad del control interno a la administración, su responsabilidad es proporcionar habitualmente evaluaciones independientes del control interno establecido por la administración. Además, un consejo activo y objetivo con frecuencia puede reducir de manera eficaz la probabilidad de que la administración pase por alto los controles existentes. Para apoyar al

Consejo en su vigilancia, éste crea un comité de auditoría a cargo de vigilar la responsabilidad del proceso de los informes financieros. El comité de auditoría también es responsable de mantener una comunicación constante con los auditores externos e internos, incluyendo la aprobación de los servicios de auditoría y no auditoría que realizan los auditores para compañías públicas. Esto permite a los auditores y directores analizar los asuntos que podrían relacionarse con asuntos como la integridad o las acciones de la administración. La independencia del comité de auditoría de la administración y el conocimiento de las cuestiones de los informes financieros son factores importantes para la efectividad de su capacidad de evaluación de los controles internos y estados financieros que la administración preparó.

**Filosofía y estilo operativo de la administración,** la administración, a través de sus actividades, proporciona señales claras a sus empleados acerca de la importancia del control interno. Entender estos y otros aspectos similares de la filosofía y estilo de operación de la administración da al auditor una idea de su actitud acerca del control interno.

**Estructura organizativa,** La estructura organizativa de la entidad define las líneas de responsabilidad y autoridad existentes. Al entender la estructura organizativa del cliente, el auditor aprende los

Elementos administrativos y funcionales de la empresa y percibe cómo se implementan los controles.

**Asignación de autoridad y responsabilidad,** Además de los aspectos informales de la comunicación que la administración y el consejo directivo realizan como parte de las operaciones cotidianas, también tienen gran importancia los métodos formales de comunicación referentes a la autoridad y responsabilidad y asuntos similares relacionados con el control. Éstos pueden incluir métodos como memorandos de los niveles altos de la administración acerca de la importancia del control y asuntos relacionados con él, planes formales organizativos y operativos, y descripciones de puestos del empleado y políticas relacionadas.

**Políticas y prácticas de recursos humanos,** el aspecto más importante del control interno es el personal. Si los empleados son competentes y dignos de confianza, es posible carecer de algunos controles, y de cualquier manera se tendrán estados financieros confiables. Las personas incompetentes o deshonestas pueden arruinar el sistema, incluso si hay otros muchos controles en orden. Las personas honestas y eficientes son capaces de desempeñarse a niveles altos incluso cuando hay pocos controles que los apoyen.

## **2. Evaluación de riesgos**

Todas las entidades, sin importar su tamaño, estructura, naturaleza, o industria, enfrentan una variedad de riesgos provenientes de fuentes externas e internas que se deben de administrar. Debido a que las

Condiciones económicas de la industria, reglamentarias y de operación cambian a un ritmo constante, la administración tiene como reto desarrollar mecanismos para identificar y tratar los riesgos asociados con el cambio. El control interno bajo un conjunto de condiciones, no necesariamente será efectivo bajo otro.

La identificación y análisis del riesgo es un proceso en curso y un componente crítico del control efectivo interno. La administración se debe enfocar en los riesgos en todos los niveles de la organización e implementar las medidas necesarias para manejarlos. Un primer paso importante para la administración es identificar los factores que pueden incrementar el riesgo. El incumplimiento de los objetivos anteriores, calidad de personal, dispersión geográfica de las operaciones de la compañía, importancia y complejidad de procesos de los negocios principales, introducción de nuevas tecnologías de información y entrada de nuevos competidores, todos representan ejemplos de factores que pueden originar un aumento en el riesgo.

Una vez que la administración identifica un riesgo, estima la importancia de ese riesgo, evalúa la posibilidad de que el riesgo ocurra y desarrolla las acciones específicas necesarias para reducir el riesgo a un nivel aceptable. Por supuesto, no existe una forma que sea benéfica en relación con los costos para eliminar el riesgo por completo. Sin embargo, la administración debe evaluar qué tanto riesgo es aceptable e intentar mantener el riesgo dentro de ese nivel.

### **3. Actividades de control**

Las actividades de control son las políticas y procedimientos, además de las que se incluyeron en los otros cuatro componentes, que ayudan a asegurar que se implementen las acciones necesarias para abordar los riesgos que entraña el cumplimiento de los objetivos de la entidad. El desarrollo de actividades de control relacionadas con estos tipos de políticas y procedimientos con frecuencia se incluyen en los siguientes cinco tipos de actividades de control específicas, que se analizan a continuación:

**Separación adecuada de las responsabilidades**, existen cuatro guías generales de gran importancia para los auditores que ayudan a la separación adecuada de las responsabilidades para evitar el fraude y los errores.

Contabilidad separada de la custodia de los activos financieros, se utiliza para proteger a la compañía contra desfalcos. Una persona que tiene la custodia temporal o permanente de un activo no debe ser la responsable de rendir cuentas relacionadas con dicho activo. Si se permite que una persona realice ambas funciones, aumenta el riesgo de que esa persona disponga del activo para una ganancia personal y ajuste los registros para cubrir el robo. Si el cajero, por ejemplo, recibe efectivo y es responsable de los datos que se asientan en los registros de entradas de efectivo y ventas, esa persona puede tomar el efectivo recibido y ajustar la cuenta del cliente no registrando una venta o registrando un crédito ficticio para esa cuenta.

Custodia de activos relacionados separada de la autorización de operaciones, de ser posible, es preferible evitar que las personas que autorizan las operaciones tengan control sobre el activo relacionado, ya que esto ocasiona una posibilidad de desfalco.

Responsabilidad operativa separada de la responsabilidad de registro contable, para asegurar información desprejuiciada, por lo general, se incluye el registro contable en un departamento aparte a cargo del contralor.

Deberes del departamento de tecnologías de información separados de los departamentos de usuarios, conforme aumenta el nivel de complejidad de los sistemas de tecnologías de información, con frecuencia la separación de la autorización, registro contable y custodia se vuelve poco clara.

Autorización adecuada de las operaciones y actividades, cada operación debe ser autorizada de manera adecuada si se desea que los controles sean satisfactorios. Si cualquier persona en una empresa pudiera adquirir o ampliar activos a voluntad, el resultado sería un caos total. La autorización puede ser general o específica. De acuerdo con la autorización general, la administración establece políticas que la organización debe seguir, los subordinados reciben instrucciones de llevar a cabo estas autorizaciones generales al aprobar todas las operaciones dentro de los límites que establece la política.

La autorización específica tiene que ver con las operaciones individuales. A menudo la administración no está dispuesta a

Establecer una política general de autorización para ciertas transacciones. Más bien, prefiere hacer autorizaciones en cada caso. Documentos y registros adecuados, los documentos y registros son los objetos físicos en los que se asientan y resumen las transacciones. Éstos incluyen cuestiones tan diversas como las facturas de ventas, órdenes de compra, los registros subsidiarios, diarios de ventas y tarjetas de asistencia del personal. Varios de estos documentos y registros se mantienen en forma de archivos de computadora hasta que se imprimen para propósitos específicos. Ambos documentos de asentamiento original y archivos en los cuales se asientan las transacciones, son importantes, pero si los documentos son inadecuados se originan grandes problemas de control.

Control físico sobre activos y registros, para tener un control interno adecuado es esencial proteger los activos y los registros. Si los activos están desprotegidos, los pueden robar, al igual que a los registros que no se protegen de manera adecuada, los pueden robar, dañar o extraviar. En el caso de que esto ocurra, se puede dañar seriamente el proceso de contabilidad y las operaciones habituales. Verificaciones independientes referentes al desempeño, la última categoría de los procedimientos de control es el análisis cuidadoso y continuo de las otras cuatro, que con frecuencia se denominan como verificaciones independientes o verificación interna. La necesidad de verificaciones independientes surge porque una estructura de control

Interno tiende a cambiar con el tiempo a menos que exista un mecanismo para un análisis constante.

#### **4. Información y comunicación**

El propósito del sistema de información y comunicación de contabilidad de la entidad es iniciar, registrar, procesar e informar de las operaciones de la entidad y mantener la responsabilidad por los activos relacionados. Una información contable y sistema de comunicación tiene varios subcomponentes, que, por lo general, están compuestos por diferentes tipos de transacciones como ventas, devoluciones de ventas, entradas de efectivo, adquisiciones.

#### **5. Monitoreo**

Las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno por parte de la administración, con el fin de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones.

La información que se está evaluando proviene de varias fuentes, incluyendo los estudios existentes de controles internos, informes internos del auditor, informes de excepciones sobre actividades de control, informes por parte de reguladores como pueden ser dependencias reguladoras bancarias, informes del personal operativo y quejas de los clientes por cargos de facturación.

### 2.2.2 Rentabilidad

Control group (2019), Es una forma de obtener beneficio para ver si un negocio está produciendo lo suficiente para sostenerse y crecer o se puede calcular para todas las líneas de negocio o por áreas, divisiones o cualquier otra categorización que proceda.

Hay algunos índices de rentabilidad diferentes que se pueden utilizar:

#### **Margen de beneficio**

Este índice muestra cuánto se gana después de deducir los gastos. Sin embargo, la diferencia entre la cuenta de resultados y el margen de beneficio es que el margen de beneficio se mide como una relación, o porcentaje.

El margen de ganancia se puede saber qué porcentaje se retiene en el negocio. La cuenta de resultados alberga todos los factores necesarios para calcular la relación. La fórmula es la siguiente:

$$\text{Margen de beneficio} = \frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{\text{Ingresos}}$$

#### **Índice de margen bruto**

Este índice compara el margen bruto con las ventas netas. Se usa el índice de margen bruto para determinar cuánto más alto es el precio de un producto en comparación con su coste inicial.

Se puede usar la relación de margen bruto para ver cuántos beneficios quedan después de restar el coste de adquisición o de fabricación de los bienes vendidos.

$$\text{Índice de Margen Bruto} = \frac{\text{Ingresos} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ingresos}}$$

#### **Retorno de la inversión (ROI)**

El índice de retorno de la inversión, muestra la rentabilidad de un negocio en comparación con la cantidad invertida a lo largo de un período determinado.

Se usa el índice de retorno de la inversión para determinar el éxito o el fracaso de las inversiones. La relación ROI es un porcentaje.

$$\text{Retorno de Inversión} = \frac{\text{Ganancia de Inversión} - \text{Costo de inversión}}{\text{Costo de inversión}}$$

### III. Hipótesis

La presente investigación no formula hipótesis por ser una investigación de diseño no experimental descriptivo

### IV. Metodología

#### 4.1 Diseño de la investigación

Cortés & Iglesias (2004), La investigación no experimental es la que no manipula deliberadamente las variables a estudiar. Lo que hace este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto actual, para después analizarlo.

Investigación transversal.

Recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Esquema de investigación M



Donde:

M= Muestra

O = Observación de las variables

### Tipo de investigación

Cortés & Iglesias (2004), la investigación de enfoque cuantitativo toma como centro de su proceso de investigación a las mediciones numéricas, utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación.

El presente proyecto de investigación tiene características del enfoque Cuantitativo porque se buscará cuantificar o medir lo que sucede a través de información bibliográfica y también con la ayuda de encuestas.

### Nivel de la investigación.

Best (1967), la investigación descriptiva refiere minuciosamente e interpreta lo que es. Está relacionada a condiciones o conexiones existentes; prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista o actitudes que se mantienen; procesos en marcha; efectos que se sienten o tendencias que se desarrollan. El proceso de la investigación descriptiva rebasa la mera recogida y tabulación de los datos. Supone un elemento interpretativo del significado o importancia de lo que se describe. Así, la descripción se halla combinada muchas veces con la comparación o el contraste, suponiendo mensuración, clasificación, interpretación y evaluación.

Es descriptivo, porque se describió, con la ayuda de la bibliografía y las encuestas, el comportamiento de las variables control interno y rentabilidad el problema planteado.

## **4.2 Población y muestra**

### **Universo o Población**

Por población o universo definimos la totalidad de elementos o individuos que poseen la característica que estamos estudiando. Esta población inicial que se desea investigar es lo que se denomina población objetivo.

Para la presente investigación se tuvo en cuenta al total de Instituciones educativas de inicial en Tingo María.

### **Muestra**

Es cualquier subconjunto de la población que se realiza para estudiar las características en la totalidad de la población, partiendo de una fracción de la población, por ser un estudio de caso la muestra es la EMPRESA I.E.P. LAS ABEJITAS, a quien se le aplicó los instrumentos de recolección de información será a la propietaria de esta institución.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variables / Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<p><b>Control Interno</b></p> <p>Determina el conjunto de esfuerzos y áreas dentro de una empresa que velan por resguardar sus recursos, verificar la información financiera y administrativa que toma lugar en sus operaciones, así como por promover la eficiencia de los procesos y adhesión del personal a las políticas de la gerencia.</p>	<p>Tipos de Control</p> <p>Componentes del Control Interno</p>	<p>Administrativo Financiero</p> <p>Ambiente de Control</p> <p>Actividades de control</p> <p>Información y Comunicación</p> <p>Supervisión y seguimiento</p>	<p>¿Tiene su empresa un plan de trabajo anual? ¿Tus estados financieros son confiables? ¿Tiene metas financieras anuales establecidas?</p> <p>¿Cuenta la institución con un manual de organización y funciones? ¿Realizo un análisis FODA en su entidad? ¿Evalúa frecuentemente los valores y la ética de sus colaboradores? ¿Establece políticas que aseguren el cumplimiento de los objetivos establecidos? ¿Llega oportunamente la información a las áreas promoviendo la eficiencia funcional? ¿Inspecciona frecuentemente las labores de sus colaboradores?</p>
<p><b>Rentabilidad</b></p> <p>La rentabilidad es cualquier acción económica en la que se movilizan una serie de medios, materiales, recursos humanos y recursos financieros con el objetivo de obtener una serie de resultados (mytriplea, s/f).</p>	<p>Margen de beneficio Índice de margen Bruto Retorno de la Inversión</p>	<p>Ingresos Gastos Costo de ventas Ganancia de inversión Costo de Inversión</p>	<p>¿Los ingresos mensuales corresponden a la totalidad de matriculados? ¿Los gastos realizados están presupuestados? ¿Tiene conocimiento de los costos de servicios que brinda? ¿Evalúa las ganancias en relación a la inversión realizada? ¿Ha calculado realmente la inversión realizada en la institución educativa?</p>

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

La encuesta es una técnica que consiste en recolectar los datos, es por ello que la obtención de información de la presente investigación se utilizó una encuesta dirigida a la representante de la empresa.

Como instrumento se utilizó el cuestionario elaborado previamente, para medir el control interno y la rentabilidad así como a sus dimensiones.

#### **4.5 Plan de análisis**

Para el procesamiento de datos se realizará la recolección de datos con los instrumentos mencionados, los mismos que serán tabulados y procesados utilizando con el programa Excel, procediendo luego a su análisis.

## 4.6 Matriz de consistencia

PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIOS, CASO: I.E.P. LAS ABEJITAS – TINGO MARIA, 2019

Problemas	Objetivos	Variables	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿Cuáles son las oportunidades del control interno en la mejora de la rentabilidad de la empresa del sector servicios, caso: I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a. ¿Cómo los tipos de control interno mejorarán la rentabilidad de empresa del sector servicios caso: I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019?.</p> <p>b. ¿De qué manera los componentes de control interno mejoran la rentabilidad de la empresa del sector servicios, caso: I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019?.</p> <p>c. ¿Porque las oportunidades de la implementación del control interno mejoran la rentabilidad de la empresa del sector servicios, caso: I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019?.</p>	<p><b>Objetivo general</b> Identificar las oportunidades del control interno que mejore la rentabilidad de la empresa del sector servicios, caso: I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a. Establecer los tipos de control interno que mejoren la rentabilidad de la empresa del sector servicios, caso: I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019.</p> <p>b. Identificarlos componentes de control interno que mejoren la rentabilidad de la empresa del sector servicios, caso: I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019.</p> <p>c. Explicar cómo las oportunidades de la implementación del control interno mejoran la rentabilidad de la empresa del sector servicios, caso: I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019.</p>	<p><b>Independiente</b> Control Interno</p> <p><b>Dependiente</b> Rentabilidad</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Enfoque cuantitativo</p> <p><b>Nivel de Investigación</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño de Investigación</b> No experimental</p> <p><b>Población</b> Se tuvo en cuenta al total de Instituciones educativas de inicial en Tingo María.</p> <p><b>Muestra</b> La I.E.P. Las Abejitas de Tingo María, por estudio de caso</p> <p><b>Técnicas</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>

## 4.7 Principios éticos

Los principios fundamentales y universales de la ética de la investigación comprendidos en el código de ética que inculca la universidad a los estudiantes como seres humanos son: respeto por las personas, beneficencia y justicia. Estando obligados a garantizar que estos principios se cumplan cada vez que se realiza una investigación

Protección a las personas, es reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. A partir de su autonomía protegen su dignidad y su libertad. Al respeto por las personas que participan en la investigación (mejor “participantes” que “sujetos”, puesto esta segunda denominación supone un desequilibrio) se expresa a través del proceso de consentimiento informado.

Beneficencia y no maleficencia, el bienestar de las personas que participan en las investigaciones se debe cuidar y asegurar. Con esa idea la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia, desde un ámbito del investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica, la integridad científica debe extenderse a las actividades de enseñanza y a la carrera profesional y no solo a la actividad científica. La integridad del investigador resulta notable en función a las normas deontológicas cuando se evalúan daños y riesgos que pueden afectar aquellos que participen en una investigación.

Consentimiento informado y expreso, de la voluntad, informado, libre, inequívoco y específico, es la manifestación de toda investigación.

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

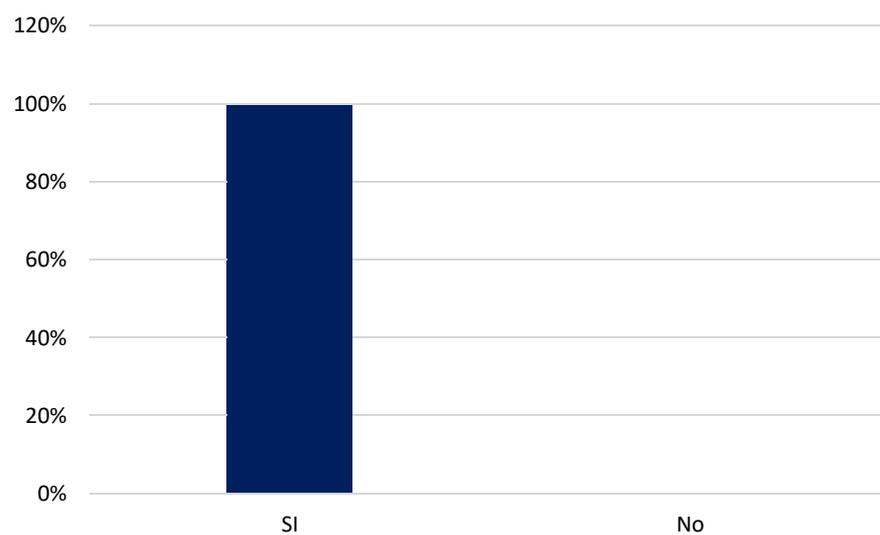
Tabla 01 ¿Tiene su empresa un plan de trabajo anual?

Categoría	fi	%
SI	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la investigadora

Gráfico 1 ¿Tiene su empresa un plan de trabajo anual?



Fuente: Tabla 01

Elaboración: Propia de la investigadora

Interpretación:

Según la tabla 01 la encuestada respondió de forma afirmativa que la Institución Educativa que dirige cuenta con un plan de trabajo anual propio del desarrollo de la enseñanza y aprendizaje que se les brinda a los alumnos.

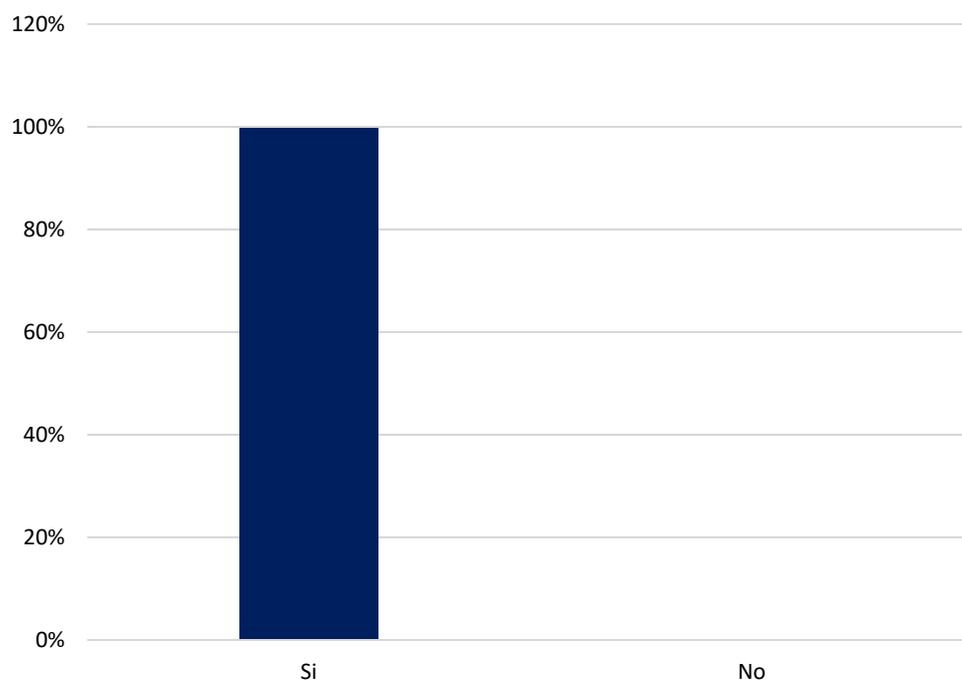
Tabla 02 ¿Tus estados financieros son confiables?

Categoría	Fi	%
Si	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la investigadora

Gráfico 2 ¿Tus estados financieros son confiables?



Fuente: Tabla 02

Elaboración: Propia de la investigadora

Interpretación:

De lo que se puede observar de la tabla 02 a la encuesta aplicada respondieron en que si confían que sus estados financieros son confiables ya que cuentan con un asesor contable.

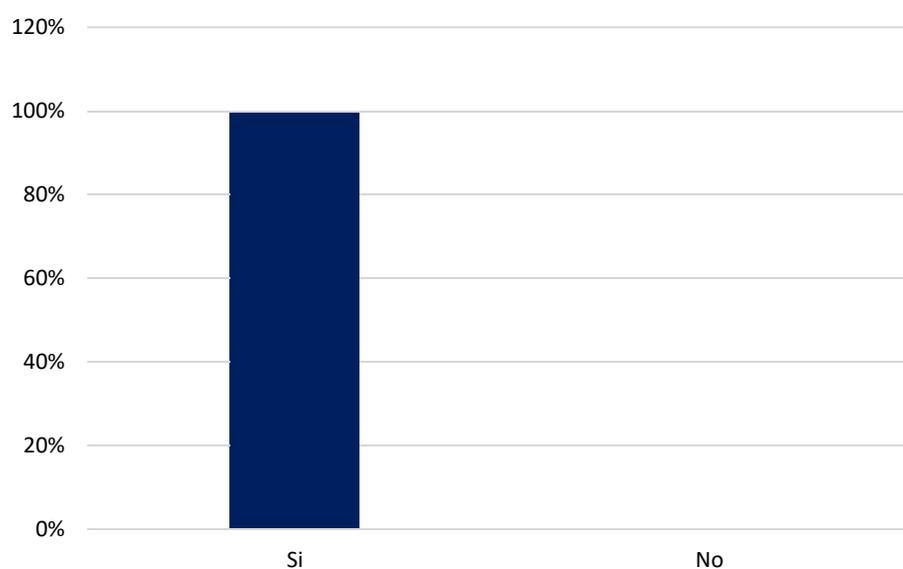
Tabla 03. ¿Tiene metas financieras anuales establecidas?

Categoría	fi	%
Si	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la investigadora

Gráfico 3 ¿Tiene metas financieras anuales establecidas?



Fuente: Tabla 03

Elaboración: Propia de la investigadora

Interpretación:

Según la tabla 03 podemos observar que la Institución financiera si cuenta con metas financieras anuales establecidas pero que difieren en función a los alumnos que se matriculan y permanecen durante todo el año, además se da el caso de abandono en pequeña proporción de los niños que no se acostumbran o adaptan a este proceso, además se de los egresos en que incurre cuando está en operatividad y funcionamiento.

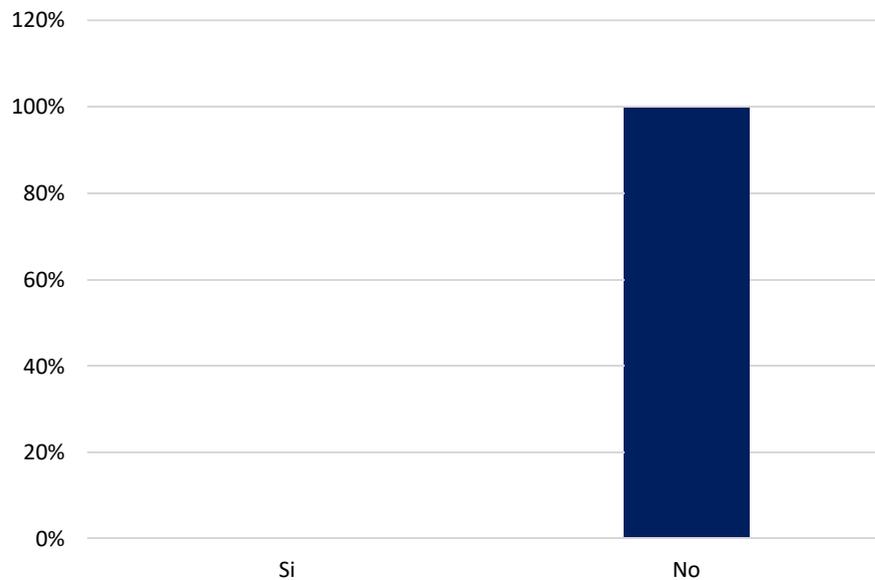
**Tabla 04 ¿Cuenta la institución con un manual de organización y funciones?**

Categoría	fi	%
Si	0	0%
No	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la investigadora

**Gráfico 4 ¿Cuenta la institución con un manual de organización y funciones?**



Fuente: Tabla 04

Elaboración: Propia de la investigadora

**Interpretación:**

De acuerdo a lo que se observa en la tabla 04 la representante manifiesta que no cuentan en la actualidad con un manual de organización y funciones y que los docentes realizan lo que se programa según la dirección de educación y el ministerio de educación.

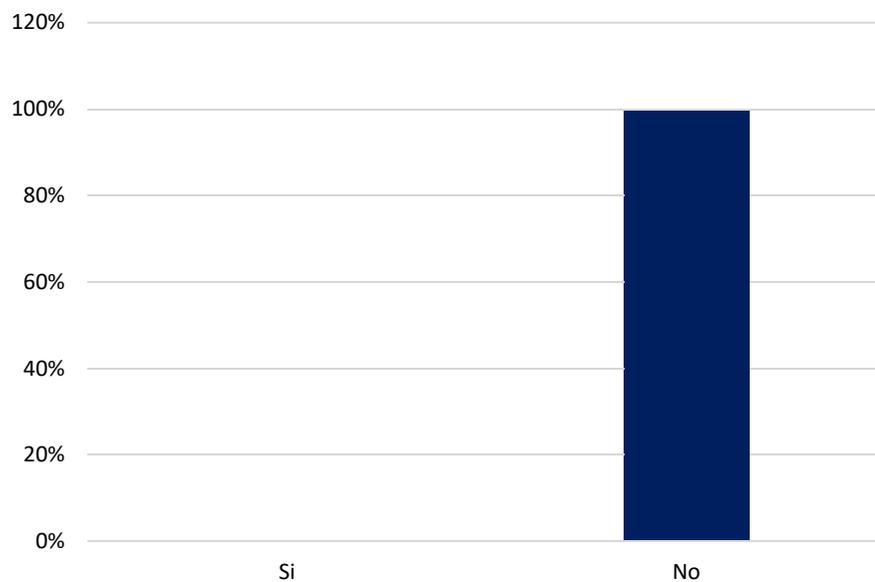
Tabla 05 ¿Realizó un análisis FODA en su entidad?

Categoría	fi	%
Si	0	0%
No	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la investigadora

Gráfico 5 ¿Realizó un análisis FODA en su entidad?



Fuente: Tabla 05

Elaboración: Propia de la investigadora

Interpretación:

Según la tabla 05 la propietaria de la Institución educativa no realizó el análisis FODA y que si ha escuchado que lo tienen que realizar profesionales preparados y que más adelante lo realizará.

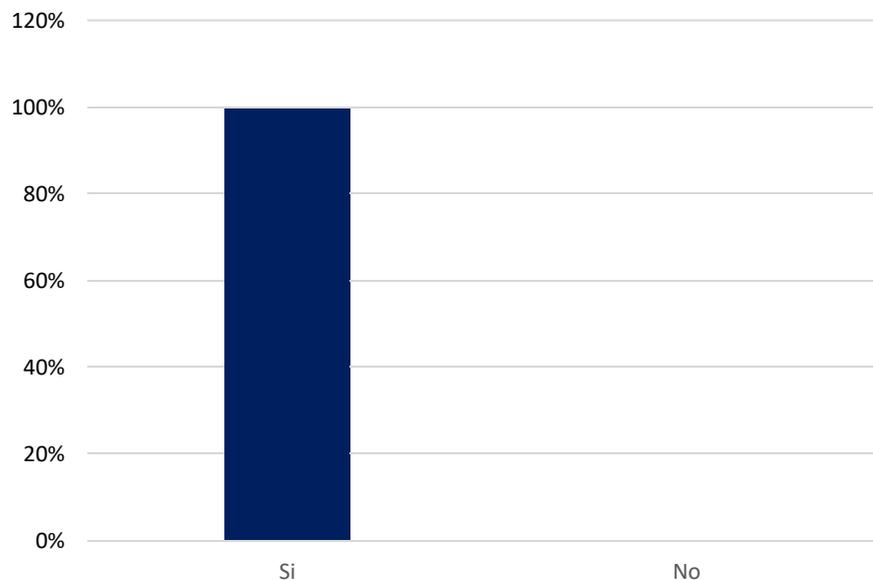
Tabla 06 ¿Evalúa frecuentemente los valores y la ética de sus colaboradores?

Categoría	fi	%
Si	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la investigadora

Gráfico 6 ¿Evalúa frecuentemente los valores y la ética de sus colaboradores?



Fuente: Tabla 06

Elaboración: Propia de la investigadora

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 06 la representante de la Institución educativa manifestó que si evalúa constantemente los valores y ética de sus colaboradores y que no permite ni contempla hechos que puedan dañar la imagen de la institución y que habla constantemente con sus docentes para que puedan tomar conciencia de ello.

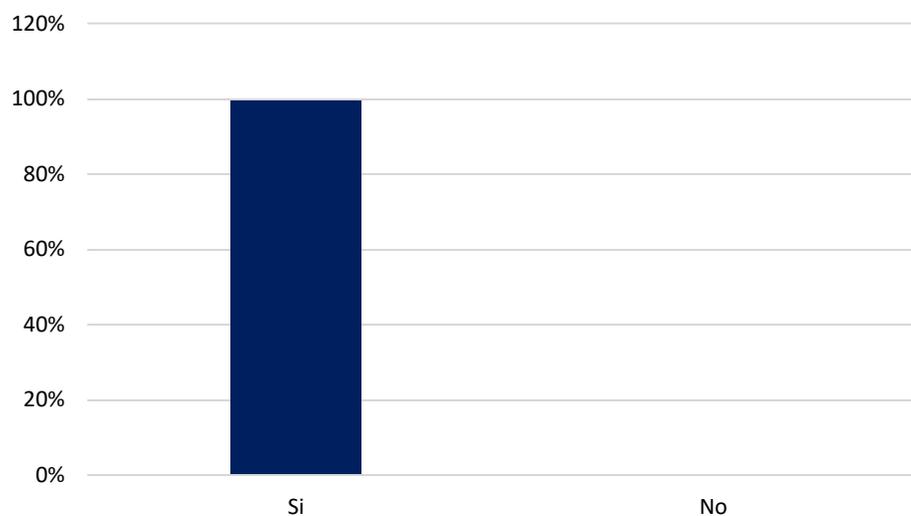
Tabla 07 ¿Establece políticas que aseguren el cumplimiento de los objetivos establecidos?

Categoría	fi	%
Si	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la investigadora

Gráfico 7 ¿Establece políticas que aseguren el cumplimiento de los objetivos establecidos?



Fuente: Tabla 07

Elaboración: Propia de la investigadora

Interpretación:

Según la tabla 07 se puede deducir de lo contestado por la propietaria de la Institución que si establece ciertos procedimientos que deben conocer su plana docente de manera que se pueda concluir con lo planificado apuntando al logro de los objetivos.

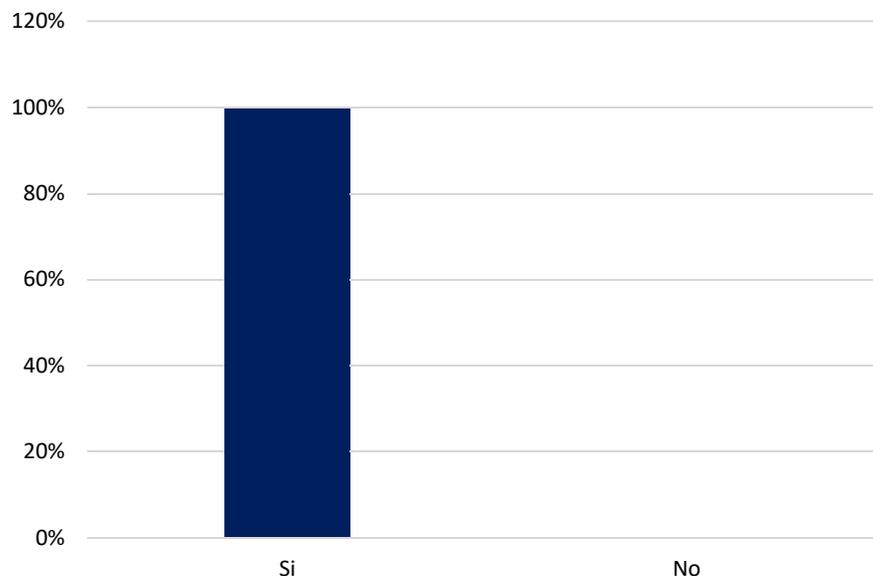
Tabla 08 ¿Llega oportunamente la información a las áreas promoviendo la eficiencia funcional?

Categoría	fi	%
Si	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la investigadora

Gráfico 8 ¿Llega oportunamente la información a las áreas promoviendo la eficiencia funcional?



Fuente: Tabla 08

Elaboración: Propia de la investigadora

Interpretación:

De acuerdo a lo manifestado por la propietaria y según lo que se observa de la tabla 08 la información que imparte la dirección académica y la institución se comunica inmediatamente a cada uno de los integrantes de la Institución y con ello promueve la eficiencia de cada uno de ellos.

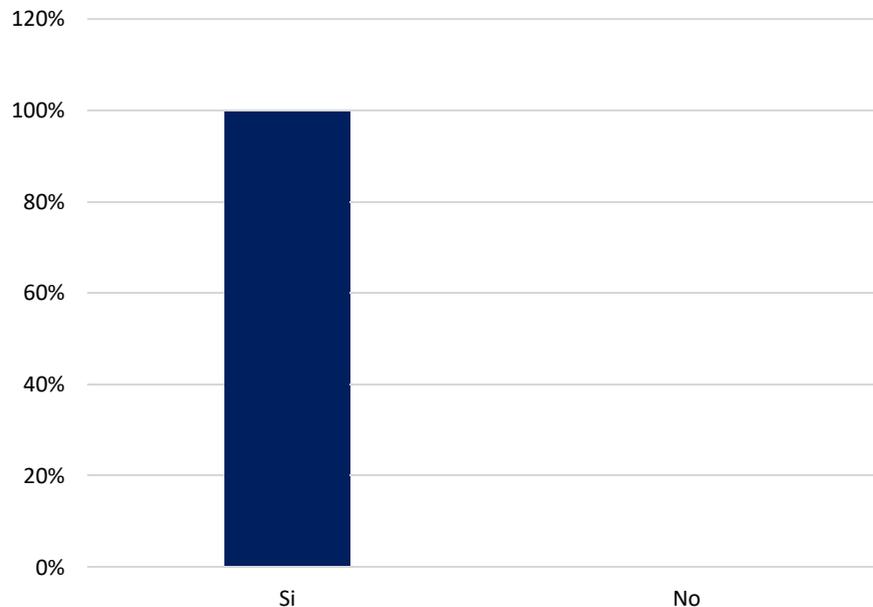
Tabla N° 09 ¿Inspecciona frecuentemente las labores de sus colaboradores?

Categoría	fi	%
Si	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la investigadora

Gráfico 9 ¿Inspecciona frecuentemente las labores de sus colaboradores?



Fuente: Tabla 09

Elaboración: Propia de la investigadora

**Interpretación:**

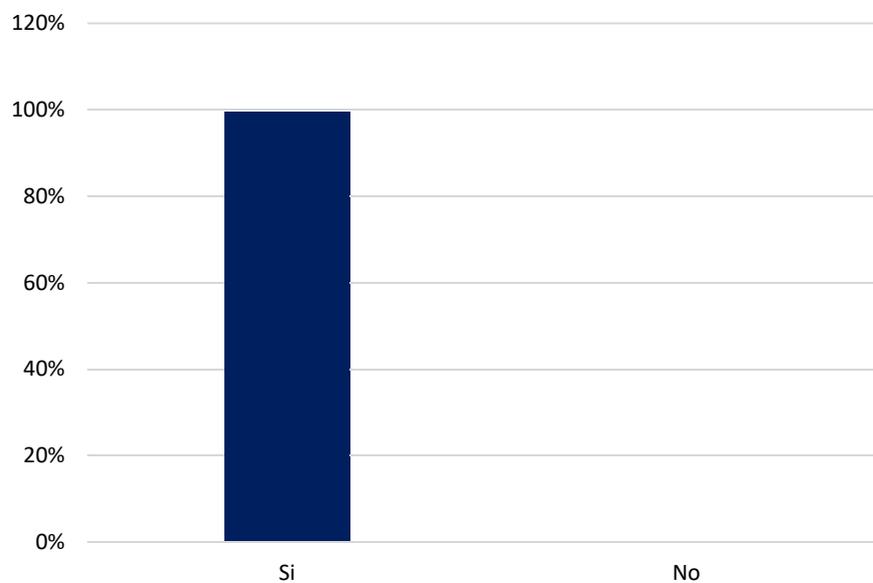
Según la información obtenida de la tabla 09, la institución siempre realiza una revisión de forma periódica de las labores de sus colaboradores con la finalidad de que puedan cumplir con lo que ha establecido el plan de trabajo anual académico.

Tabla 10 ¿Los ingresos mensuales corresponden a la totalidad de matriculados?

Categoría	fi	%
Si	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado  
 Elaboración: Propia de la investigadora

Gráfico N° 10 ¿Los ingresos mensuales corresponden a la totalidad de matriculados?



Fuente: Tabla 10  
 Elaboración: Propia de la investigadora

**Interpretación:**

Según lo manifestado por la representante y propietaria de la Institución educativa y lo que podemos observar de la tabla 10 manifiesta que todos los matriculados a la institución educativa cumplen casi frecuentemente con el pago de sus mensualidades.

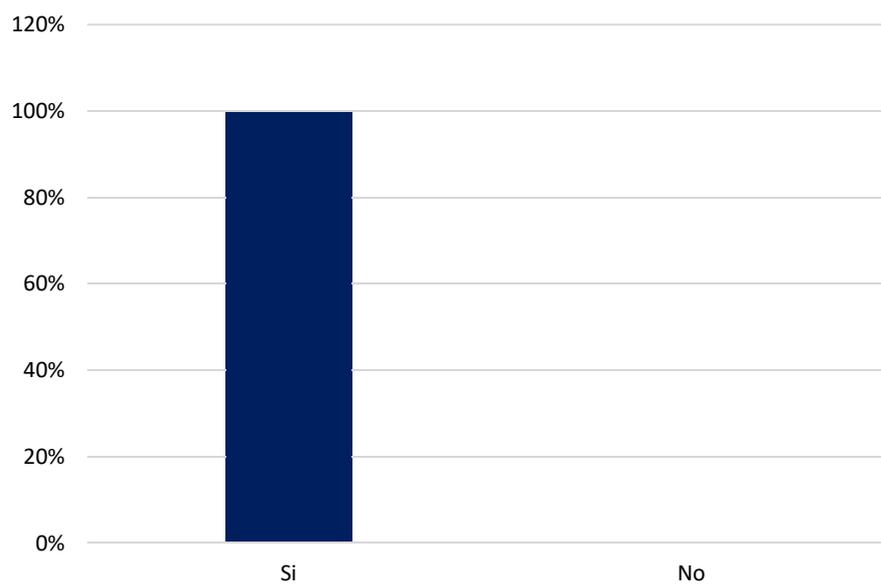
Tabla 11 ¿Los gastos realizados están presupuestados?

Categoría.	fi	%
Si	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la investigadora

Gráfico 11 ¿Los gastos realizados están presupuestados?



Fuente: Tabla 11

Elaboración: Propia de la investigadora

**Interpretación:**

Según la tabla 11 podemos obtener la información respecto a la pregunta de que Los gastos realizados están programados poniendo especial énfasis en la plana docente y la parte administrativa que colabora.

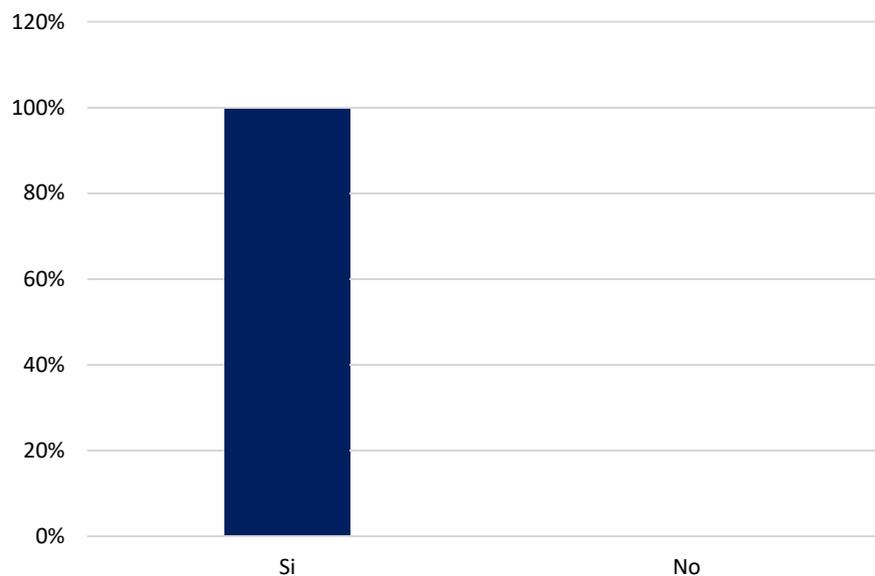
Tabla 12 ¿Tiene conocimiento de los costos de servicios que brinda?

Categoría	fi	%
Si	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la investigadora

Gráfico 12 ¿Tiene conocimiento de los costos de servicios que brinda?



Fuente: Tabla 12

Elaboración: Propia de la investigadora

Interpretación:

Según la tabla 12 a la pregunta ¿tiene conocimiento de los costos de servicios que brinda?, contesto de forma afirmativa que entiende un aproximado de cuanto es el costo real del servicio y también lo asemeja a las demás instituciones que tienen similar actividad.

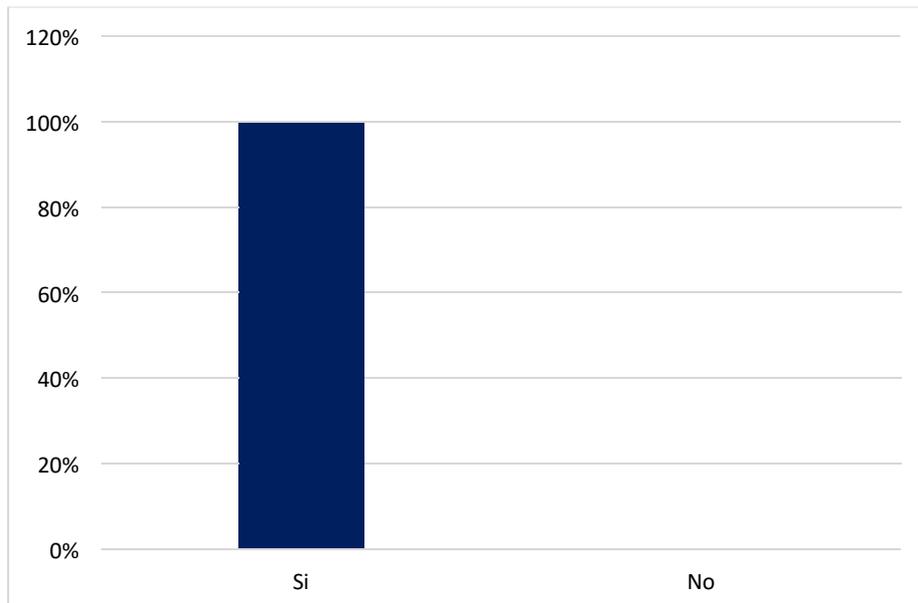
Tabla 13 ¿Evalúa las ganancias en relación a la inversión realizada?

Categoría	fi	%
Si	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la investigadora

Gráfico 13 ¿Evalúa las ganancias en relación a la inversión realizada?



Fuente: Tabla 13

Elaboración: Propia de la investigadora

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 13 a la pregunta formulada ¿Evalúa las ganancias en relación a la inversión realizada?, la representante legal manifiesta que si percibe que los ingresos que tiene son más que sus gastos pero no lo ha determinado con exactitud.

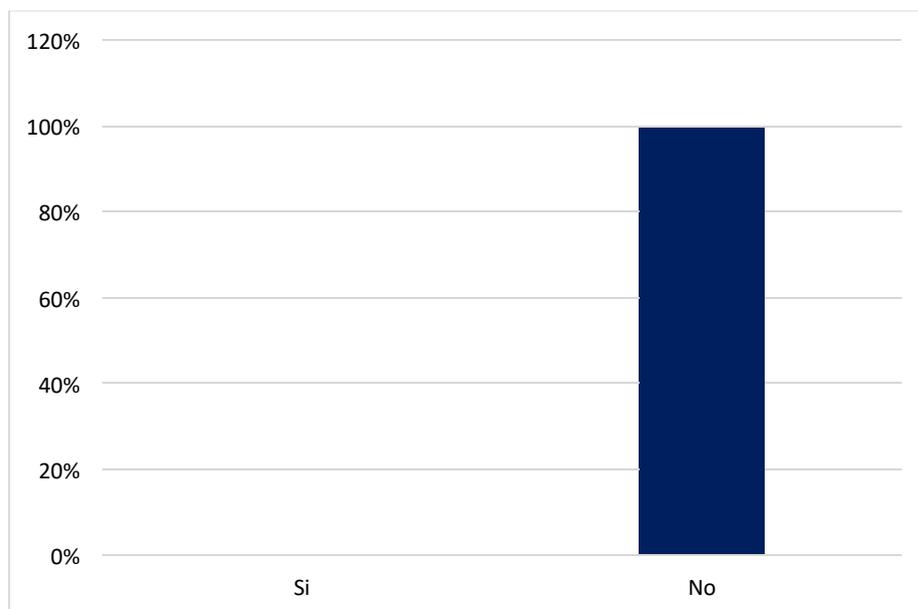
Tabla N° 14 ¿Ha calculado realmente la inversión realizada en la institución educativa?

Categoría	fi	%
Si	0	0%
No	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la investigadora

Gráfico 14 ¿Ha calculado realmente la inversión realizada en la institución educativa?



Fuente: Tabla 14

Elaboración: Propia de la investigadora

Interpretación:

Según la tabla 14 a la pregunta ¿Ha calculado realmente la inversión realizada en la institución educativa?, la propietaria manifestó que no, que las adquisiciones lo hace según las necesidades y que no tiene el monto exacto de lo invertido

## 5.2 Análisis de resultados

Establecer los tipos de control interno que mejoren la rentabilidad caso:

Empresa I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019.

La Institución Educativa cuenta con varios mecanismos nada bien estructurados de control respecto al trabajo académico que brinda a sus estudiantes, mantiene un control sobre la parte administrativa entendiendo que ello conlleva a lograr los objetivos académicos acompañados de una economía saludable respecto a los ingresos y gastos, este resultado se relaciona con Ciro, Vargas & Marmilia (2011) que menciona que el punto de partida del presente trabajo fue el estudio de las actividades de control insertasen los principales circuitos de una organización. Además de entender el papel que juegan los controles, el desafío consistió en concebirlos como parte funcional integrada a la gestión de una empresa. Esta cohesión inseparable es necesaria a los efectos de no entorpecer el normal funcionamiento de los procesos. Para ello, resulta crucial establecer una estrategia de negocio que prevea la inserción de un sistema de control dirigido a gestionar los riesgos significativos y a identificar las oportunidades. Identificarlos componentes de control interno que mejoren la rentabilidad caso: Empresa I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019, realiza constantemente una evaluación de valores y ética de sus colaboradores ello permite tener un control respecto al desempeño académico y evitar tener problemas que involucren maltrato a la población estudiantil, además de que es importante realizar y concientizar dentro de su plana docente el buen trato a los estudiantes ello influye a que puedan incrementar mayor cantidad de

matriculados y por ende generar mayores ingresos para mejorar la rentabilidad que es el fin de toda organización, esto tiene estrecha relación con lo que menciona Vega (2011), cuando concluye que, en relación a la evaluación del desempeño el 63% de las personas encuestadas manifiestan que no se ha realizado evaluaciones de desempeño al personal siendo éste tan importante ya que 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.

Explicar cómo las oportunidades de la implementación del control interno mejoran la rentabilidad caso: Empresa I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019.

Los trabajadores y colaboradores de la Institución educativa son conscientes que estableciendo mecanismos de control sistematizados y comprometidos mejoraran el desarrollo de su trabajo como por ejemplo el manual de organización y funciones es una herramienta que le ayuda conocer a cada integrante lo que debe realizar estableciendo dentro de ello principios de autoridad y responsabilidad evitando duplicidad de funciones y conllevando a la eficiencia y efectividad de la labor que presta. Esto tiene relación con Huamán (2018), quien finaliza que el diseño de control interno estará basado de acuerdo a los hallazgos encontrados, primero se tiene que asignar las funciones a cada área involucrada a las operaciones de caja, cuentas por cobrar y mercaderías.

## VI. Conclusiones

1. Establecer los tipos de control interno que mejoren la rentabilidad caso:

Empresa I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019.

La Institución educativa considera que cuenta con un plan de trabajo anual pero relacionado estrictamente al cumplimiento académico y que la información financiera considera que refleja esos resultados y ello lo debe proporcionar el asesor contable y además tiene metas financieras en relación a los matriculados antes del inicio de año escolar según lo podemos ver en las tablas 01, 02 y 03

2. Identificarlos componentes de control interno que mejoren la rentabilidad caso: Empresa I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019.

Se ha identificado que la institución educativa no cuenta con un manual de organización y funciones, tampoco ha establecido efectivamente el análisis FODA de su organización pero que dentro de todo ello ha establecido una evaluación frecuente de los valores y ética de sus colaboradores para que no puedan verse envueltos en actos que puedan dañar la imagen de la institución, así como inspeccionar frecuentemente las labores de sus trabajadores de manera que pueda tener una buena calidad de servicio a los estudiantes y por ende la conformidad o aceptación de los padres de familia que confían en sus maestros y en la Institución educativa, observado en las tablas 04, 05, 06 y 09.

3. Explicar cómo las oportunidades de la implementación del control interno mejoran la rentabilidad caso: Empresa I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019.

Una buena implementación de un sistema de control interno correctamente evaluado y luego planificado y sobre todo monitoreado como es un manual de organización y funciones, el análisis FODA permitirá establecer la visión y misión de la institución en la provincia de Leoncio Prado el desconocimiento de la inversión realizada con exactitud no le permite ni brinda información exacta de cuanto son sus ingresos y como mejora su rentabilidad, además es imprescindible establecer presupuestos reales anuales y no solamente de los gastos en la plana docente de sus trabajadores, fijándose objetivos claros y realizables de manera que una vez implementado los componentes de control interno puedan ser evaluados periódicamente para el cumplimiento real y efectivo de sus logros promoviendo la eficiencia y eficacia en sus colaboradores

## Aspectos complementarios

### PROPUESTAS DE MEJORA

- La situación problemática de esta institución es carencia de una organización adecuada por el cual se planteó implementar un organigrama, para que así nos permita tener una idea uniforme acerca de la organización. Para que así el personal vinculado a esta institución conozcan en general sus divisiones, secciones y servicios. Ya que el organigrama tiene que ser actual, sencillo y representar la realidad que están viviendo.

#### ORGANIGRAMA DE LA I.E.P “LAS ABEJITAS”



- Se efectuará el sistema de control interno, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la institución mejore su rentabilidad y se llegue al objetivo (Modelo anexo).

- La propuesta del Reglamento interno, comprende básicamente, a las obligaciones, horarios de trabajo, permisos, organigrama de funciones, entre otros ya que será una herramienta eficaz para el buen desarrollo laboral de los trabajadores de esta institución.

## Referencias bibliográficas

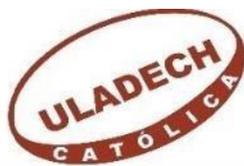
### Bibliografía

- Abad, M. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa "Casa del Agricultor y del Ganadero E.I.R.L." - Tingo Maria, 2017*. Chimbote Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Albin, A., Randal, E., & Mark, B. (2017). *Auditoría Un enfoque Integral Décimo primera edición*. Naucalpan de Juárez, Edo de México: Pearson Educación.
- Best, J. (1967). Como investigar en Educacion. En B. J. W, *Como investigar en Educacion*. Madrid: Ediciones Morata S.A.
- Bosque, R., & Ruiz, D. (2017). *El control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A*. Cordoba Colombia: Instituto Universitario Aeronáutico.
- Ciro, F., Vargas, L., & Marmilia, L. V. (2011). *Controles internos vinculados a procesos administrativos contables*. Mendoza Argentina: Universidad Nacional de Cuyo.
- Control group. (18 de enero de 2019). *blog.controlgroup.es*. Recuperado el 21 de febrero de 2020, de [www.blog.controlgroup.es](http://www.blog.controlgroup.es): <https://blog.controlgroup.es/medir-la-rentabilidad-una-empresa/>
- Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Ciudad del Carmen, Champeche - México: Universidad Autónoma del Carmen.
- Cruz, M., Lopez, E., Cruz, R., & Meneses, G. (s/f). *ecorfan.org*. Recuperado el 8 de febrero de 2020, de [www.ecorfan.org](http://www.ecorfan.org): [https://www.ecorfan.org/actas/A\\_1/29.pdf](https://www.ecorfan.org/actas/A_1/29.pdf)
- El Comercio. (05 de febrero de 2017). *elcomercio.pe*. Recuperado el 8 de febrero de 2020, de [www.elcomercio.pe](http://www.elcomercio.pe): <https://elcomercio.pe/economia/negocios/situacion-colegios-privados-peru-162820-noticia/>
- Huaman, M. (2018). *Control interno para la mejora de la rentabilidad en la empresa Multinegocios y Servicios Géminis S.R.L., Jaén 2017*. Pimentel Perú: Universidad Señor de Sipán.

- Mytriplea. (s/f). *mytriplea.com*. Obtenido de [www.mytriplea.com](http://www.mytriplea.com):  
<https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/rentabilidad/>
- Quispe, A. J. (2017). *El control interno y su efecto en la rentabilidad de las actividades de exportación en las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, 2015*. Lima - Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- rankia.co. (30 de enero de 2020). *rankia.co*. Recuperado el 19 de febrero de 2020, de [www.rankia.co](https://www.rankia.co):  
<https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/3625005-que-sistema-control-interno>
- Rodríguez, J. M. (2019). *Control Interno de las cuentas por pagar y la utilidad en el grupo de Boticas Estrella, 2018*. Huánuco - Perú: Universidad de Huánuco.
- Sullcarayme, D., Valdez, A., & Lucana, I. (2017). *La importancia del Control interno para lograr la eficiencia en los procedimientos de almacén de la empresa GS Maper E.I.R.L.* Lima - Perú: Universidad Peruana de las Américas.
- Vega, R. (2011). *El control Interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010*. Ambato Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Velásquez, G. K., Palacios, S. I., & Espinoza, Y. E. (2018). *El sistema de control interno y la gestión comercial en las empresas ferreteras S.C.R.Ltda de la ciudad de Huánuco*. Huánuco - Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

# **Anexos**

## Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

Las siguientes preguntas que contienen el presente cuestionario, tiene fines académicos, su aporte será muy importante para conocer sobre la PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIOS, CASO: I.E.P. LAS ABEJITAS – TINGO MARÍA, 2019

Agradezco por anticipado su colaboración al contestarnos las siguientes interrogantes:

### Control Interno

1. ¿Tiene su empresa un plan de trabajo anual?
  - a. Si
  - b. No
2. ¿Tus estados financieros son confiables?
  - a. Si
  - b. No
3. ¿Tiene metas financieras anuales establecidas?
  - a. Si
  - b. No
4. ¿Cuenta la institución con un manual de organización y funciones?
  - a. Si

- b. No
5. ¿Realizo un análisis FODA en su entidad?
- a. Si
  - b. No
6. ¿Evalúa frecuentemente los valores y la ética de sus colaboradores?
- a. Si
  - b. No
7. ¿Establece políticas que aseguren el cumplimiento de los objetivos establecidos?
- a. Si
  - b. No
8. ¿Llega oportunamente la información a las áreas promoviendo la eficiencia funcional?
- a. Si
  - b. No
9. ¿Inspecciona frecuentemente las labores de sus colaboradores?
- a. Si
  - b. No
10. ¿Los ingresos mensuales corresponden a la totalidad de matriculados?
- a. Si
  - b. No
11. ¿Los gastos realizados están presupuestados?
- a. Si
  - b. No

12. ¿Tiene conocimiento de los costos de servicios que brinda?

a. Si

b. No

13. ¿Evalúa las ganancias en relación a la inversión realizada?

a. Si

b. No

14. ¿Ha calculado realmente la inversión realizada en la institución educativa?

a. Si

b. No

**ANEXO: MODELO DE PRESUPUESTO PARA EL USO DE LA I.E.P ABEJITAS**

Items	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes .....
<b>Ingresos</b>						
Matriculas						
Pensiones						
Otros						
<b>Gastos operativos/financieros</b>						
<b>Inmueble</b>						
Alquiler de local						
<b>Gastos de suministros</b>						
Electricidad						
Agua						
Telefonia/Internet						
<b>Gastos de Servicios</b>						
Limpieza						
Seguros						
Alarma						
Extintores						
Mantenimiento de activos						
Otros gastos						
<b>Gastos de Personal</b>						
Promotora						
Profesora 1						
Profesora 2						
Profesora 3						
Guardiana						
<b>Saldo Mensual</b>						