

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO Y SU  
EFECTO EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA DE  
SERVICIOS PSICOLOGICOS QUERER ES HACER E.I.R.L  
– TUMBES 2017**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL  
GRADO ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
CONTABLES Y FINANCIERAS.**

AUTOR

**ZAPATA SOLANO JULIO CESAR**

**ORCID: 0000-0002-4491-3851**

ASESOR

**VILELA RODRIGUEZ OSCAR ANDRES**

**ORCID: 0000-0001-6432-8935**

**TUMBES –PERU**

**2019**

## **TÍTULO DE LA TESIS**

Caracterización del control interno y su efecto en la rentabilidad en la empresa de servicios psicológicos Querer Es Hacer E.I.R.L – Tumbes 2017.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Zapata Solano, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-4491-3851

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de pregrado,  
Tumbes, Perú.

### **ASESOR**

Vilela Rodríguez, Oscar Andrés

ORCID: 0000-0001-6432-8935

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

### **JURADO**

Córdova Purizaga Christian Iván

Presidente

ORCID: 0000-0001-7333-0025

Castro Arrunátegui Gloria del Carmen

Miembro

ORCID: 0000-0002-8265-8548

Rojas Agurto Delfina

Miembro

ORCID: 0000-0002-2725-9587

**JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

---

MGTR. CHRISTIAN IVÁN CÓRDOVA PURIZAGA  
PRESIDENTE

---

MGTR. GLORIA DEL CARMEN CASTRO ARRUNÁTEGUI  
MIEMBRO

---

MGTR. DELFINA ROJAS AGURTO  
MIEMBRO

---

MGTR. OSCAR ANDRÉS VILELA RODRÍGUEZ  
ASESOR

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios todo poderoso por su infinito amor, el que me da inspiración día a día y me permite avanzar en alcanzar mis logros, personales y profesionales.

A mis Padres, familiares y amigos por su apoyo emocional y por su aporte en contribuir con mi formación profesional, por confiar en mí para alcanzar el objetivo propuesto.

A los docentes de la ULADECH – TUMBES, por sus enseñanzas académicas, apoyo moral y espiritual para el fortalecimiento de nuestras capacidades.

A mis compañeros de clases por su competitividad y motivación en mi superación profesional.

## **RESUMEN**

La presente investigación titulada: CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PSICOLOGICOS QUERER ES HACER E.I.R.L – TUMBES 2017, tiene por objetivo general; describir el Control Interno y la rentabilidad en la empresa de servicios psicológicos Querer es Hacer E.I.R.L, esta es una investigación de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental y de caso para realizar las descripciones y realizar esta investigación de manera óptima se realizó una entrevista y se aplicó una encuesta al propietario de la empresa. La empresa de Servicios Psicológicos “Querer es hacer” E.I.R.L, que otorga atención y asesoría psicológica de calidad, de altura y confidencialidad, para prevenir y promover la salud de sus clientes, permitiendo mejorar su calidad de vida y su bienestar personal, de forma ecléctica y accesible a todas las personas. Con la presente investigación se detectó que la empresa actualmente no cuenta con un sistema de control interno que le permita medir su rentabilidad. Considerando la importancia del control interno dentro de toda institución es indispensable que la Empresa de Servicios Psicológicos “Querer es Hacer”, disponga de un modelo de control interno administrativo con el propósito de optimizar su rentabilidad, para ello recomendamos la elaboración de un sistema de control Interno el mismo que será elaborado por el investigador en la presente investigación.

**Palabras claves: Control interno, empresa, rentabilidad.**

## **ABSTRACT**

This research entitled: CHARACTERIZATION OF INTERNAL CONTROL AND PROFITABILITY IN THE COMPANY OF PSYCHOLOGICAL SERVICES “QUERER ES HACER” E.I.R.L - TUMBES 2017, has as a general objective; Describe Internal Control and profitability in the psychological services company “Querer es hacer” EIRL, this is a quantitative type investigation, of a descriptive level, with a non-experimental and case design to carry out the descriptions and carry out this research. Optimally, an interview was conducted and a survey was applied to the business owner. The company of Psychological Services "Querer es hacer" EIRL, which provides quality psychological care and advice, height and confidentiality, to prevent and promote the health of its customers, allowing to improve their quality of life and personal well-being, in an eclectic way and accessible to all people. With the present investigation it was detected that the company currently does not have an internal control system that allows it to measure its profitability. Considering the importance of internal control within any institution, it is essential that the Psychological Services Company “Querer es hacer” has an internal administrative control model with the purpose of optimizing its profitability, for this we recommend the development of a control system Internal the same that will be prepared by the researcher in the present investigation.

**Keywords: company, Internal control, profitability.**

# CONTENIDO

<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	i
<b>EQUIPO DE TRABAJO</b>	ii
<b>JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR</b>	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iv
<b>RESUMEN</b>	v
<b>ABSTRACT</b>	vi
<b>INDICE DE TABLAS</b>	x
<b>INDICE DE FIGURAS</b>	xi
<b>I. INTRODUCCION</b>	1
<b>II. REVISION DE LA LITERATURA</b>	4
<b>2.1 Antecedentes</b>	4
<b>2.1.1 Antecedentes Internacionales.</b>	4
<b>2.1.2 Antecedentes Nacionales.</b>	8
<b>2.1.3 Antecedentes Regionales.</b>	12
<b>2.2 Bases teóricas de la investigación</b>	16
<b>2.2.1 Sistema de Control interno.</b>	16
<b>2.2.2 Control interno.</b>	16
<b>2.2.3 Principios Básicos de control.</b>	16
<b>2.2.4 Importancia del control interno.</b>	18

2.2.5 Objetivo del control interno	19
2.2.6 Etapas del Sistema de Control Interno	19
2.2.7 Modelo de Evaluación	21
2.2.8 Elementos de Control Interno.	21
2.2.10 Tipos de control interno.	24
2.2.11 <i>Teorías de Rentabilidad.</i>	28
<b>III. HIPOTESIS</b>	<b>35</b>
<b>IV. METODOLOGIA</b>	<b>36</b>
4.1 Diseño de la investigación	36
4.2 Tipo de Investigación	36
4.3 Nivel de investigación	36
4.4 Población y muestra	36
4.5 Definición y operacionalización de variables	37
4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	38
4.7 Plan de análisis	38
4.8 Matriz de consistencia	39
4.9 Principios éticos	40
<b>V. RESULTADOS</b>	<b>41</b>
5.1 Tablas y Figuras	41
5.2 Análisis de los Resultados	58

<b>VI. CONCLUSIONES</b>	62
<b>VII. PROPUESTA.</b>	63
<b>7.1 Nombre de la propuesta:</b>	63
<b>7.2 Objetivo:</b>	63
<b>7.3 Situación o problemática</b>	63
<b>7.5 Marco conceptual</b>	68
<b>7.6 Desarrollo</b>	69
<b>7.6.1 Sistema de Control Interno Propuesto</b>	69
<b>7.6.2 Lineamientos De Control Interno En La Empresa de servicios psicológicos “Querer es hacer” E.I.R.L.</b>	77
<b>7.7 Conclusiones</b>	78
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	79
<b>ANEXOS</b>	82

## INDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1. CUMPLIMIENTO DE METAS ESTABLECIDAS</b>	41
<b>TABLA 2. CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO</b>	42
<b>TABLA 3. EL CONTROL INTERNO INFLUYE DE MANERA DIRECTA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA</b>	43
<b>TABLA 4. STOCK DE INSUMOS PARA REALIZAR EL TRABAJO</b>	44
<b>TABLA 5. METAS CLARAS EN CUANTO A LAS VENTAS</b>	45
<b>TABLA 6. PLAN DE MARKETING</b>	46
<b>TABLA 7. DESEMPEÑO LABORAL</b>	47
<b>TABLA 8. CAPACITACIÓN AL PERSONAL</b>	48
<b>TABLA 9. ESTADOS FINANCIEROS</b>	49
<b>TABLA 10. TOMA DE DECISIONES</b>	50
<b>TABLA 11. RECURSOS ECONÓMICOS ANUALES</b>	51
<b>TABLA 12. RENTABILIDAD ADECUADA</b>	52
<b>TABLA 13. LIQUIDEZ DE LA EMPRESA</b>	53
<b>TABLA 14. OBLIGACIONES CON EL SECTOR FINANCIERO</b>	54
<b>TABLA 15. INVERSIÓN A CORTO PLAZO</b>	55
<b>TABLA 16. ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FIJOS</b>	56
<b>TABLA 17. EVALUACIÓN DE LA RENTABILIDAD</b>	57

## INDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1. CUMPLIMIENTO DE METAS ESTABLECIDAS.</b>	41
<b>FIGURA 2. CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO.</b>	42
<b>FIGURA 3. EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO INFLUYE DE MANERA DIRECTA EN LA RENTABILIDAD.</b>	43
<b>FIGURA 4. STOCK DE INSUMOS PARA REALIZAR SU TRABAJO.</b>	44
<b>FIGURA 5. METAS CLARAS EN CUANTO A LAS VENTAS.</b>	45
<b>FIGURA 6. PLAN DE MARKETING.</b>	46
<b>FIGURA 7. DESEMPEÑO LABORAL.</b>	47
<b>FIGURA 8. CAPACITACIÓN AL PERSONAL.</b>	48
<b>FIGURA 9. ESTADOS FINANCIEROS.</b>	49
<b>FIGURA 10. TOMA DE DECISIONES.</b>	50
<b>FIGURA 11. RECURSOS ECONÓMICOS ANUALES.</b>	51
<b>FIGURA 12. RENTABILIDAD ADECUADA.</b>	52
<b>FIGURA 13. LIQUIDEZ DE LA EMPRESA.</b>	53
<b>FIGURA 14. OBLIGACIONES CON EL SECTOR FINANCIERO.</b>	54
<b>FIGURA 15. INVERSIÓN A CORTO PLAZO.</b>	55
<b>FIGURA 16. ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FIJOS.</b>	56
<b>FIGURA 17. EVALUACIÓN DE LA RENTABILIDAD.</b>	57

## I. INTRODUCCION

La importancia de contar con un sistema de control interno en las empresas, se ha incrementado en los últimos años, esto se debe a lo práctico que resulta medir como mejora la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que se realizan, como es el mejorar la rentabilidad de las empresas, por lo que es mejor la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, que permitan conducir es conocer la situación real de las mismas, por lo cual nos empeñamos en realizar la presente investigación.

El control interno comprende en implementar un plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades de la empresa, que permita proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la administración en una empresa de servicios psicológicos.

Estas características se deben aplicar debidamente en la empresa de servicios Psicológicos, para que un sistema de Control Interno funcione adecuadamente, por lo tanto, aunque los miembros de la empresa sean familiares o no, se les tiene que dar a cada uno de ellos sus propias responsabilidades dentro de la empresa.

Se ha formulado la siguiente pregunta para identificar el problema: ¿Un sistema de control interno permitirá, incrementar la rentabilidad de la empresa de servicios psicológicos “querer es hacer” en el periodo 2017?

Para resolver la problemática planteada se ha establecido como objetivo general de la investigación describir el Control Interno y su efecto en la rentabilidad en la empresa de

servicios psicológicos Querer es Hacer E.I.R.L. en la ciudad de Tumbes en el periodo 2017-2018 además de los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Identificar las características del control interno en la Empresa de Servicios Psicológicos “Querer es Hacer” E.I.R.L, en la ciudad de Tumbes en el periodo 2017
- ✓ Identificar las características de la Rentabilidad en la Empresa de Servicios Psicológicos “Querer es Hacer” E.I.R.L, en la ciudad de Tumbes en el periodo 2017.
- ✓ Proponer un sistema de Control Interno Administrativo que permita mejorar la Rentabilidad en la Empresa de Servicios Psicológicos “Querer es Hacer” E.I.R.L, en la ciudad de Tumbes en el periodo 2017.

En la presente investigación se pudo evidenciar gracias a la aplicación de una encuesta que la empresa no aplica un control interno administrativo a sus respectivas áreas esto refleja una deficiencia que puede acarrear consecuencias como el uso inadecuado de sus recursos económicos, materiales y humanos que pueden afectar su rentabilidad.

Para empezar es necesario dividir en áreas a la empresa señalando y especificando ¿cuáles son las funciones de dichas áreas?, ¿cuáles son sus responsabilidades y sus tareas?; luego señalar a cada uno de los empleados (familiares o no familiares) a que área pertenece cada uno de ellos, el sistema de autorización y procedimiento de registro para tener control adecuado en el activo, pasivo, ingresos y gastos es de suma importancia pues deben existir políticas por escrito que detallen como se deben autorizar los pagos, los depósitos y el uso de los activos, así como también de qué manera se van a registrar en el libro contable.

Una vez evidenciado la deficiencia en el control interno se recomienda la aplicación de un sistema de Control Interno propuesto por el investigador, el mencionado sistema requiere de un monitoreo sobre una base de pruebas para ver si los controles previstos están operando como se planeó.

Esta propuesta de un modelo de control interno será un auxiliar que permitirá a los propietarios de empresas de servicios psicológicos o empresas en general tener una base que les permita mantener un adecuado control administrativo en sus empresas, así como mantenerlas en el mercado de servicios. Destacando también que esta investigación permitirá a los estudiantes de contabilidad y administración contar con una guía que les permitirá entender de manera clara los temas que aquí se desarrollan.

## II. REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales.

**Rivera Fuentes & Aucay Alvarado., (2019)**, en su tesis titulada: “*Control financiero en la rentabilidad de la asociación minera “El Dorado”, ubicada en el cantón Camilo Ponce Enríquez de la provincia del Azuay, período 2018*” nos resume que, la Empresa Minera El Dorado, se dedica a la extracción de metales preciosos, oro, plata y platino. Los socios buscan que sus activos invertidos presenten una buena rentabilidad, de allí la importancia de esta investigación la misma que propone analizar el control financiero mediante la presentación de un informe con la finalidad de dar a conocer la situación financiera actual de empresa, así como también, su liquidez, endeudamiento, gestión y rentabilidad, a través de la presentación de los estados financieros de la empresa, se fundamentó el estudio en los aspectos teóricos sobre el control financieros. Los tipos de investigación utilizados fueron de tipo descriptivo, explicativo y correlacional. El análisis documental fue la técnica utilizada como producto de la aplicación de metodología, se propuso como alternativa de solución una capacitación sobre las actualizaciones del control financiero.

Según **Araujo A., (2017)** en su tesis: “La evaluación del control interno de las auditorías de gestión elaborado por la universidad de la república bolivariana de Venezuela Lisando Alvarado”, sostiene que para la evaluación del control interno óptimo de las auditorías de gestión se basa en la aplicación del modelo como metodología formal o primordial de análisis del control interno como complemento teórico para realizar auditorías de gestión ya que al hablar

del control interno como proceso se hace referencia a una cadena de acciones extendidas a todas las actividades inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos de la misma como son la planificación, ejecución, supervisión; debido a las múltiples ventajas desarrolladas en su estructura conceptual integrada. El tipo de investigación utilizado fue de tipo descriptivo. El análisis documental fue la técnica utilizada como producto de la aplicación de la metodología.

**Suarez B. y Ferrer M., (2008)** en su investigación sobre los indicadores de rentabilidad como herramientas para la toma de decisiones financieras en hoteles de categoría media elaborado por la universidad de Zulia Venezuela sostiene que los indicadores de rentabilidad busca establecer una mayor importancia de la información para tomar decisiones financieras dentro de las empresa, describiendo como herramienta importante para el flujo de información, el sistema de control de gestión basado en indicadores. Es una investigación de tipo descriptiva, orientada hacia un diseño documental, de campo, no experimental. Inicialmente se abordó la teoría documentada de distintos autores, lo que permitió la preparación de un cuestionario de recolección de datos, aplicado a cinco hoteles de categoría medias ubicadas en Maracaibo. Se concluye que en las empresas es importante contar con indicadores financieros como herramienta para la toma de decisiones empresariales.

**Vega de la Cruz & Nieves Julbe., (2016)**, en su investigación titulada: *“Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control*

*Interno”* sostiene lo siguiente: El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos. El componente Supervisión y Monitoreo está dirigido a la detección de errores e irregularidades que no fueron detectados con las actividades de control, permitiendo realizarlas correcciones y modificaciones necesarias. La no comprensión del control interno como una función de la dirección y de cada uno de los procesos de la organización y el desconocimiento de los directivos a la evaluación de este conllevó al diseño de un procedimiento para implementar el componente supervisión y monitoreo del control interno para resolver las necesidades de esta investigación. En su concepción lo integran cuatro fases destinadas al establecimiento de los contextos en una preparación inicial, la planificación de las acciones, la implementación y la evaluación y ajustes de las acciones. Es una investigación de tipo descriptiva, orientada hacia un diseño documental, de campo, no experimental.

**Bosque & Ruiz, (2016)**, en su trabajo de investigación titulado *“El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A,* sostiene lo siguiente: El presente Trabajo Final de Grado tiene como objeto el rediseño del sistema de control interno del área Compras y Stock de Inventarios, de la empresa Centro Motor S.A., con el fin de establecer un sistema de control interno adecuado para mejorar la rentabilidad de la compañía. Se busca optimizar el desarrollo administrativo de los circuitos bajo estudio. El propósito

es contar con un sistema de control interno que permita gozar de información precisa para una correcta toma de decisiones.

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

Con su posterior implementación, se logrará optimizar los procesos con el fin de optimizar la rentabilidad y obtener información más confiable para la toma de decisiones.

La investigación fue de tipo cuantitativo descriptivo de diseño no experimental, las técnicas que se usaron fueron la recopilación de información, la observación y la encuesta y los instrumentos utilizados fueron, fichas bibliográficas, fichas informativas, guía de observación y cuestionario.

**(Villamarin Jipa, s.f.)**, en su tesis titulada: *“Sistema de control interno y su incidencia en la rentabilidad en la compañía de economía mixta de vivienda alternativa Pastaza Cemvivp”* sostiene que, su presente trabajo de investigación comprende la aplicación de un Sistema de control interno y su incidencia en la rentabilidad de la compañía de economía mixta de vivienda alternativa Pastaza - CEMVIVP. En la actualidad el sector de la construcción juega un papel importante dentro del producto interno bruto, pues ocupa el 5,7% a nivel nacional dentro de las ramas de actividad, el otro último tomados del censo

nacional del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos, es por este motivo que, al analizar el control interno en empresas dedicadas a esta actividad, se da importancia a los elementos que se deben tomar en cuenta al momento de aplicar una metodología de control. La compañía CEMVIVP., es una de las empresas más importantes y posicionadas en el mercado en el cual la misma se desenvuelve con una impecable trayectoria, a pesar de esto la empresa se ve afectada por el control interno lo mismo que ha afectado de manera directa a la rentabilidad de la organización. Se ha determinado que la empresa tiene constantes deficiencias en la rentabilidad tanto como el recurso humano como financiero lo cual se genera por el inadecuado uso de procesos dentro de la organización, estos a su vez, se dan por falta de información y delimitaciones en la organización. Se presenta la propuesta al problema con un modelo de control interno, mediante procedimientos como son los papeles de trabajo de auditoría que permite evaluar y así proporcionar criterios conforme sean necesarias a las necesidades de la compañía.

La investigación fue de tipo cuantitativo descriptivo de diseño no experimental, la técnica que se uso fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales.**

Por otro lado **Cardenas, J., Céspedes L., (2013)** en su tesis “Diagnostico del sistema de control interno actual en el proceso específico de las ventas de la empresa de transportes ITTSABUS”, nos dice que hoy en día en el mundo actual exige que todas las empresas, sin importar su giro comercial, estén

preparadas para optar por los cambios que le exige la globalización, por ello, en los últimos años se ha incrementado la necesidad de tener un eficiente Sistema de Control Interno en las organizaciones.

En tal sentido, debido al mundo económico integrado que existe, se ha creado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de diversas áreas administrativas y operativas con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales, surge así un nuevo concepto de control internos donde se brinda una estructura común, el cual es documentado en el denominado informe COSO I y II.

La investigación realizada a la Empresa de Transportes ITTSABUS tuvo como objeto principal realizar un diagnóstico del estado actual del proceso específico de las ventas y el control interno en este proceso, a efecto de identificar sus deficiencias y proponer algunas mejoras. Así mismo hacer un análisis de aquellos aspectos que se consideran esenciales para el buen funcionamiento del Control Interno dentro del área de ventas.

Para evaluar las deficiencias se realizó un muestreo, con el apoyo del personal que labora en el área de ventas, así como también, se hizo uso de las técnicas de estudio como: la observación, encuesta y entrevista, respaldándonos en los instrumentos como guía de observación, cuestionario y la guía de entrevista para realizar un análisis de la situación actual de los procesos de venta y el control interno en ellos.

**Hurtado., (2013)**, en su tesis titulada “control interno y rentabilidad en la empresa hotelera tres estrellas La joya s.a.c – Huaraz 2011”, nos dice que de

acuerdo a su encuesta aplicada a 20 trabajadores de la empresa hotelera investigada, el 65% afirma tener un comité de control, el 57.14% afirma que el comité de control es muy malo; el 69.23% cree que es necesario la implementación de un nuevo comité de control; el 55 % cree que el área del hotel es de mayor fiabilidad, el 60% cree necesario un control de normas y reglamentos, el 55% cree que es necesario un comité de control para el incremento de las utilidades.

Con respecto a la rentabilidad, el 60% cree que con mayor inversión incrementaría la rentabilidad, el 65% confirmo que el año 2011 la rentabilidad mejoro, el 75% de los encuestados cree que con adecuado control interno mejoraría la rentabilidad a favor de la entidad.

De acuerdo a esta encuesta aplicada a los trabajadores se concluye que estos están de acuerdo a que implementando un mejor sistema de control interno dentro de la empresa se mejorara la rentabilidad de esta.

**Coaquira, F. (2015)**, en su tesis titulada: “Aplicación del sistema de control interno para mejorar la rentabilidad en las micro empresas productoras de cocinas a gas propano en la ciudad de Juliaca , caso: Cocinas “Temsur- juliaca” periodo 2012-2013”, nos dice que el control interno en una entidad está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, las diferencias entre estos dos es la intencionalidad del hecho; el termino error se refiere a omisiones no intencionales, y el termino irregular se refiere a errores intencionales. Lo cierto es que los controles internos deben brindar una confianza razonable de

que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuya la probabilidad de tener errores sustanciales en lo mismo.

**(Herrera condor, s.f.)**, en su Tesis en el trabajo de investigación titulada *“Control interno y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa de Servicios Automotrices B y M S.A.C”* manifiesta que, tiene como objetivo general analizar el control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de Servicios Automotrices B Y M SAC, la metodología utilizada en esta investigación es descriptiva no experimental y teniendo como población y muestra a la empresa. Se aplicó la técnica de la entrevista al gerente general y a los jefes del área para obtener los resultados y así como se efectuó el análisis documental, determinándose que en el año 2016 carecían de deficiencias en las actividades de las áreas, las deficiencias más relevantes por un inadecuado control interno son: políticas la que no fueron cumplidas, no se capacito al personal, falta de un manual de organización y funciones, suministros en stock en lo cual perjudicaba a la rentabilidad de la empresa. En el año 2017 la empresa ejecuto un plan de mejora en el control interno de la empresa de servicios automotrices BY M SAC, lo cual beneficio su rentabilidad el 7%. Por lo tanto, se determinó que el control interno incide en la rentabilidad ya a que en el año 2017 se obtuvo S/. 87,760.08 a diferencia del año 2016 un resultado de s/.15,017.76 de la empresa de servicios automotrices BYM SAC

**Heras, F., (2017)**, en su trabajo de investigación titulado *“Control Interno y su Incidencia en la Rentabilidad de la empresa Servicentro El Triunfo S.A.C. en la ciudad de Trujillo, Año 2017”*, sostiene que, el objetivo general de su

investigación fue determinar la incidencia del control interno en la rentabilidad de la empresa Servicentro El Triunfo S.A.C. en la ciudad de Trujillo, Año 2017; se tomó como población y muestra a la empresa Servicentro El Triunfo S.A.C. realizándose una entrevista a las áreas correspondientes, se recolectó información a través del análisis documental para determinar las deficiencias del control interno. Se incrementaron los ingresos de la empresa en S/.476,839.10 tomando en cuenta los ingresos determinados en el análisis realizado en la investigación, un aumento en las utilidades para el periodo 2017 con control interno, terminando con una utilidad neta de 7.4% sobre sus ingresos. Los ratios de rentabilidad del año 2017 con control interno reflejan un aumento en el margen de utilidad neta de 6.2%, en el rendimiento sobre el patrimonio de 67.2% y un aumento en el rendimiento sobre los activos totales de 18.7%. Finalmente, se concluyó que el control interno tiene una incidencia positiva en la rentabilidad de la empresa Servicentro El Triunfo S.A.C. ya que para el año 2017 con control interno se han incrementado los ingresos por ventas en S/. 476,839.10 y contrarrestaron las ventas no registradas, lo cual aumenta las utilidades y esto se ve reflejado en el estado de resultados de este periodo.

### **2.1.3 Antecedentes Regionales.**

Según cifras del INEN, en Tumbes más de un tercio de la población de Tumbes (34,7%) alguna vez en su vida ha sufrido algún trastorno psiquiátrico; cerca de una quinta parte lo ha sufrido en los últimos doce meses; según revela el estudio

Epidemiológico en Fronteras en el año 2005 realizado en el Instituto Nacional de Salud Mental “HD-HN”.

En lo que respecta a prevalencia de vida, el desorden, más frecuente es el episodio depresivo (17,1%), seguido por el trastorno de estrés postraumático (6,7%) y el trastorno de ansiedad generalizada (7,4%). Con respecto a las prevalencias anuales los principales problemas desde el punto de vista psiquiátrico que enfrentan son los trastornos de dependencia o abuso de alcohol (4,7%) y el episodio depresivo (6,9%).

**Urbina, E., (2017),** en su trabajo de investigación denominado: *“El sistema de control interno en el área logística y de las empresas constructoras del Perú: caso constructora Jeise Teresa de hnos. Correa Aguilera S.A.C. Tumbes 2016”*, nos dice que: El presente trabajo de investigación de investigación tuvo Como objetivo general: Determinar y describir el Sistema de control interno en el área logística y de las empresas constructoras del Perú y de la Empresa constructora Jeisi Teresa S.A.C. Tumbes. Durante la realización de la tesis, la investigación es no experimental, descriptiva, bibliográfica y de caso. Se les aplicó una encuesta de 10 preguntas a los 3 miembros de gerencia y un cuestionario de 22 preguntas a los 10 colaboradores del área de almacen. Los hallazgos obtenidos en la investigación, a la Empresa Constructora Jeise Teresa de Hnos. Correa Aguilera S.A.C., establece primero los autores coinciden en que es importante que la empresa cuente con el sistema de Control Interno porque ayuda a mejorar, controlar y asegurar el buen manejo del área de logística, contribuyendo así al desarrollo organizacional de la empresa. Segundo encontramos que los requerimientos se hacen a través de necesidades de bienes y servicios de los

trabajos en ejecución, se respeta los procesos de compra en el marco de las normas establecidas por la empresa; los bienes adquiridos son almacenados y registrados en el kardex para tener mayor control. De acuerdo a los requerimientos los materiales son retirados del área del almacén y trasladados a las respectivas obras en construcción. Tercero se determinó que hay coincidencia entre las empresas constructoras del Perú y el caso de estudio.

**Granda, S., (2017),** En su trabajo de investigación denominado: *“Caracterización del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbes, 2015”*, nos refiere que: La presente Tesis tiene la finalidad de comprobar la “caracterización del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbes, 2015”. El tema elegido fue motivo de investigación debido a que, en el distrito de Tumbes existen numerosas microempresas, las cuales podrían alcanzar un mejor desarrollo económico si supieran utilizar las herramientas necesarias para optimizar su gestión. La investigación se planteó como objetivo general Determinar y describir las características del control interno y su Relación en la gestión de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios hoteleros del distrito de Tumbes, 2015. El control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo; por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos, recursos productivos, y la minimización de los Riesgos; lo que a su vez permite una

mejora en la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas. Como resultado de esta Tesis debemos concluir que nuestro aporte servirá como base y consulta para el apoyo a las microempresas mencionadas, ya que estamos conscientes de que en sugestión confrontan innumerables limitaciones y dificultades.

**Silva, G., (2018)**, en su trabajo de investigación denominado: *“El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del Perú: caso ferretería La casa del triplay S.R.LTDA.- Tumbes, 2015”* Menciona lo siguiente: El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar y describir la el control interno y su influencia en la Gestión de inventarios de las empresas del Perú: caso ferretería la casa del triplay S.R.LTDA.- Tumbes, 2015. Se ha desarrollado usando la Metodología de Revisión Bibliográfica y Documental bajo la perspectiva de que la información recolectada es verdadera, que nos informa la situación relacionada con el tema de investigación. Se ha recurrido a documentos como tesis y direcciones de Internet para la recolección de información. Las principales conclusiones a las que he arribado son las siguientes: Seleccionar al personal que esté capacitado para el cumplimiento de sus funciones la cual permitirá reportar en el momento oportuno las operaciones contando con algún método y/o sistema para una mejor gestión en el control y manejo de los recursos de la empresa. Implementar un sistema de control que influya en las diferentes áreas de la empresa y que maximice oportunidad, eficiencia de las operaciones, de control y confiabilidad de la información en toma de inventarios.

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

### **2.2.1 Sistema de Control interno.**

(**Contraloría General De La República Del Perú, s.f.**), define al Sistema de Control interno como un conjunto de acciones, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y personal, organizadas; que contribuyan al cumplimiento de objetivos y promueven una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente.

(**Malica & Abdelnur, s.f.**) El sistema de control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable; los estados contables constituyen el objeto del examen en la auditoría externa de estados contables

### **2.2.2 Control interno.**

**Coopers y Lybrand e Instituto de Auditores Internos., (1997)**, *“Es un proceso ejecutado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, está diseñado con el objetivo de brindar un grado de seguridad razonable en cuanto a conseguir los objetivos (Eficiencia y eficacia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables)”*.

### **2.2.3 Principios Básicos de control.**

Para **Santillana,J., (2016)**, los principios básicos de control son:

➤ Principio de equilibrio

Se le debe delegar de igual manera el grado de control a cada grupo de la organización, la autoridad se delega y la responsabilidad es compartida. Al delegar autoridad se necesita establecer elementos capaces de verificar que

se cumpla con la responsabilidad y la autoridad delegada y estas estén siendo debidamente ejercidas.

➤ Principios de los objetivos

Los controles no serán válidos si no se fundamentan en sus objetivos y si a través de estos no se evalúan los logros de los mismos, ya que es imprescindible establecer medidas específicas o estándares que nos sirvan de modelo para la evaluación de lo establecido.

➤ Principio de la oportunidad

Para que el control sea eficaz, debe ser oportuno y se debe aplicar antes de que se produzca el error; de esta manera será posible tomar medidas correctivas con anticipación.

➤ Principio de las desviaciones

Todas las variaciones o desviaciones que se presentan relacionadas con los planes deben ser analizadas cuidadosamente, de tal manera que sea posible conocer las causas de su origen a fin de tomar las medidas necesarias para evitarlas en el futuro.

➤ Principio de Excepción

Para reducir costos y tiempo, el control se aplica de preferencia en las actividades excepcionales o representativas, fijando de manera adecuada cuales funciones estratégicas requieren control.

➤ Principio de la Función Controlada

La persona encargada del Control no debe estar involucrada con las actividades que se van a controlar.

#### **2.2.4 Importancia del control interno.**

Para **Rivera. (2009)**, *“El control interno en las organizaciones es de suma importancia para lograr los mejores resultados posibles, ya sea en lo administrativo o en lo operacional; de esta manera se benefician así desde los accionistas hasta los propios clientes, ya que estos tendrán un grado de confianza sobre la organización y perdurara en el tiempo generando así utilidades y crecimiento interno en la organización”*

**Ponce. (2004)**, Sobre la importancia y necesidad del control interno define: *“Una de las razones más evidentes de la importancia del control son porque hasta el mejor de los planes se puede desviar”*. El control se emplea para:

- ✓ Mejorar la calidad: Las deficiencias en los procesos se descubren y el proceso se corrige para eliminar faltas.
- ✓ Afrontar los cambios: Esto es algo necesario en el ambiente de cualquier organización.

**Ponce. (2004)**, *“Los mercados cambian, la competencia en todo el mundo ofrece productos o servicios nuevos que captan la atención del público. Surgen materiales y tecnologías nuevas. Se aprueban o enmiendan reglamentos gubernamentales. La función del control sirve a los gerentes para responder a las amenazas o las oportunidades de todo ello, porque les ayuda a detectar los cambios”*.

Los clientes de la actualidad no solo esperan velocidad, sino también productos y servicios a su medida.

Facilitar la delegación y el trabajo en equipo: La tendencia contemporánea hacia la administración participativa también aumenta la necesidad de delegar autoridad y de fomentar que los empleados trabajen juntos en equipo.

Esto no disminuye la responsabilidad última de la gerencia. Por el contrario, cambia la índole del proceso de control.

Por tanto, el proceso de control permite que el gerente controle el avance de los empleados.

### **2.2.5 Objetivo del control interno**

**Estupiñan. (2002):** *“El control interno es un proceso que se implantan con el fin de que la entidad consiga sus objetivos y metas de rentabilidad y rendimiento y prevenir pérdidas de recursos, para así obtener una información financiera fiable; son tres los objetivos principales del control interno”*

- ✓ Operaciones es el uso efectivo y eficiente de los recursos con los que cuenta la entidad.
- ✓ Información Financiera es la preparación y presentación de los estados financieros a los directivos de la entidad.
- ✓ Cumplimiento con las leyes, normas y reglamentos con las que cumple la entidad.

También (ACFÍ Consultores Financieros, 2011) sobre los objetivos del control interno, propone los siguientes:

- ✓ Proteger los activos que son utilizados para las actividades de la empresa
- ✓ Obtener la información exacta
- ✓ Creación de normas y procedimientos internos
- ✓ Hacer que los empleados respeten las leyes y los reglamentos internos y externos.

### **2.2.6 Etapas del Sistema de Control Interno**

Un sistema de control interno debe cumplir con cinco etapas:

- Etapa de planificación, se realiza con un acuerdo entre la alta dirección constituyendo el comité responsable de llevar a cabo el proceso.

Las acciones están orientadas a la formulación de un diagnóstico de ¿Cómo se encuentra el Sistema de control Interno en la empresa?, para así poder elaborar el plan de trabajo que garantice su implementación y eficiencia de su funcionamiento.

- Etapa de Organización, se establecen cuáles son las actividades de control que se van a realizar en la empresa según el tipo de actividades que ésta realiza, para ello debemos contar con el organigrama de la empresa y así conocer cuál es su estructura orgánica.
- Etapa de Dirección, es responsabilidad de cada encargado de área delegar las tareas de acuerdo al perfil profesional del trabajador y así poder alcanzar los objetivos que se han planificado.
- Etapa de Ejecución, Se refiere a las actividades previstas en el plan de trabajo, este se da en dos niveles:
  - o Nivel de Entidad: Se establecen las políticas y normas de control necesarias para poder cumplir con los objetivos que se han establecido.
  - o Nivel de Procesos: Se encarga de los procesos que amenazan la ejecución de las metas de la entidad, se procede a analizar los controles existentes para que así tome medidas correctivas.
- Etapa de Revisión o Evaluación, en esta etapa la entidad detecta los errores y los trata de subsanar en el momento, es por eso que es

importante que la entidad cuente con un adecuado Sistema de Control y este sea eficiente.

### **2.2.7 Modelo de Evaluación Informe coso**

Según **Borja., (2003)** *“El denominado INFORME COSO sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida”.*

Es un documento donde se plasma las principales directivas para la implementación, gestión y control de un sistema de control.

### **2.2.8 Elementos de Control Interno.**

Son los aportados por **COSO., (2001)**, que reseño a continuación:

*“El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados. Se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración”:*

- a) Ambiente de control. Lo esencial en cualquier organización es su gente – sus atributos individuales, incluyendo su integridad, los valores éticos y las competencias, así como el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

**Contadores., (1974)**, sobre el ambiente del control interno determina: *“Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las tareas del personal con respecto al control de sus actividades; el que también se conoce como el clima en la cima. En este contexto, el personal resulta ser la esencia de*

*cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base sobre la que todo descansa”.*

- b) Estimación de peligros. La organización debe ser juiciosa de los riesgos y enfrentarlos. Deberá definir sus objetivos, conformados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente.

También se debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.

Para **Brito., (2009)**, *“...la evaluación del riesgo prevé que se resguarde la entidad, ante posibles daños externos e internos, que pueden impactar de manera negativa en la empresa”*, tal y como lo menciona en su informe sobre la evaluación del control interno: *“El riesgo se define como la probabilidad que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad. Estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en los estados financieros. Esta actividad de auto – evaluación que practica la dirección debe ser revisada por los auditores internos o externos para asegurar que los objetivos, enfoque, alcance y procedimientos hayan sido apropiadamente ejecutados”*.

c) Procedimientos de control.

Para **Bacallao., (2009)** *“Las actividades de control son procedimientos que ayudan a asegurarse que las políticas de la dirección se llevan a cabo, y deben estar relacionadas con los riesgos que ha definido y asume la dirección”*.

d) Sistemas de Información y comunicación:

Los sistemas de información y comunicación son sistemas que se interrelacionan y ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

**Ministerio de Cultura y Educación., (2013)** Sobre los sistemas de información contable como componentes del control interno, menciona: *“...Dichos Sistemas procesan datos de origen interno y externo para generar información útil que posibilite la toma de decisiones informada y el control sobre el estado de una Organización y su entorno”*.

e) Supervisión:

Se deben supervisar los procesos en total, y considerar necesario realizar modificaciones, de tal manera que el sistema pueda reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

Según (**Cepeda, 2000**) el monitoreo de las actividades es: *“...el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Debe orientarse a la identificación de controles débiles, insuficientes o necesarios...”*.

### **2.2.9 Riesgo del control interno.**

Si aplicamos un sistema de control interno esto nos lleva a un riesgo al ser aplicado de manera incorrecta, si la empresa no adapta un sistema de control interno aplicable a su organización, a sus procesos y más, corre el peligro de que el sistema colapse y por lo tanto no surjan el efecto esperado por los administrativos.

Según **MURDICK (1988)**, en su libro *Sistemas de Información Administrativa* nos dice que: *“El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema”*.

**Colegio de Contadores Públicos del Perú, (2013)**, sobre el riesgo del control interno mencionan: *“La evolución preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa. Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno”*.

### **2.2.10 Tipos de control interno.**

Según **Escobar. (2003)**, en su tesis titulada. *Evaluación Del Control Interno En Las Pequeñas y medianas empresas ubicadas En Los Municipios Iribarren Y Palavecino-Estado Lara 2002*, menciona: *“Los Controles Internos se agrupan en dos categorías: Administrativo y Contable. El Control Interno Administrativo incluye una serie de métodos y procedimientos relacionados con las operaciones de organización, dirección, políticas e informes administrativos; mientras, el Control Interno Contable,*

*comprende métodos, planes y procedimientos orientados a la protección de los activos, y, a garantizar la confiabilidad de la información financiera”.*

✓ ***Control interno administrativo***

Estos alcanzan un plan de clasificación y todas las técnicas y medios relacionados con la eficiencia en sus operaciones y adaptación a sus políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros.

Según, **Federación de Colegio de Contadores. (1974)**, acerca del Control Administrativo “...incluye, pero no se limita, el plan de organización y los procedimientos y registros que se refieren al proceso de decisiones es una función de la gerencia directamente asociada con la responsabilidad de realizar los objetivos de la organización”.

A **Cepeda.(2000)**, sobre el control interno administrativo menciona: “*El Control Gerencial está orientado a las personas, con el fin de lograr que las acciones y comportamientos de los individuos sean consistente con objetivos organizacionales*”. Así mismo para el autor, los elementos propios del Control Interno Gerencial son:

- Definir clara y precisa las metas, los objetivos y valores.
- Técnicas de administración participativa.
- Comunicación abierta.
- Motivación.

✓ ***Control interno contable***

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos 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.

***Objetivos del control interno contable:***

- Asegurar información íntegra: Todas sus operaciones realizadas queden contenidas en los registros contables.
- Brindar información válida: Todas operaciones registradas incorporen sucesos económicos que en ocurrieron y fueron debidamente autorizados.
- Información exacta: Sus operaciones se deben registrar con su importe correcto, en las cuentas correspondientes y oportunamente.

***Tipos:***

El estado de situación financiera. Éste brinda información t de los recursos que tiene la empresa para utilizar y las deudas y responsabilidades que tiene y debe cumplir como de la inversión que tienen los accionistas en la empresa, esto incluye sus utilidades que aún no han sido retiradas de la empresa.

Se concluye que este estado muestra la situación económica financiera de la empresa al inicio o al final de un ejercicio económico.

### ***Estado de resultados:***

Según **Rodríguez., (2012)**: Este estado financiero presenta la información sobre los resultados de una empresa en un período determinado, enfrentando a los ingresos, los costos y gastos en que incurrieron para poder obtenerlos y calcular una utilidad o pérdida para ese período.

### ***Estado de flujo de efectivo:***

**Rodríguez., (2012)**: Este estado, representa las entradas y salidas de dinero en efectivo que resultan de las disposiciones sobre las operaciones, las inversiones y la forma de financiamiento durante un ejercicio determinado. Informa de dónde proviene y en qué se usó el dinero en ese ejercicio. A los analistas financieros le permitirá conocer la forma como se genera y utiliza el efectivo, información que es necesaria para comprobar la capacidad de generación de recursos

### ***Índices financieros:***

**Briseño., (2006)**, en su libro “Indicadores Financieros”, menciona: “*un indicador financiero o índice financiero es una relación entre cifras extractadas de los estados financieros y otros informes contables de una empresa con el propósito de reflejar en forma objetiva el comportamiento de la misma*”.

Las razones financieras son el resultado de numérico basados en relacionar dos cifras o cuentas ya sea del Balance General y/o del Estado de Pérdidas y Ganancias.

Se pueden establecer cuantos indicadores financieros se consideren necesarios y útiles para el estudio.

Comparan entre dos referencias o cifras de años anteriores y así sacar las conclusiones más sensatas sobre la situación financiera y por ello esto contribuya a la toma decisiones apropiadas para la mejora continua de la empresa.

✓ ***Verificación Interna***

Este tipo de control agrupa los procedimientos contables o los controles físicos, estadísticos o de comparación y análisis de variaciones de cuentas, índices y de otra clase, delineados para proteger los activos contra desfalcos y otras irregularidades o contras los derroches y pérdidas.

Entre la verificación interna tenemos a la vigilancia y control de la salida del personal y del material.

### ***2.2.11 Teorías de Rentabilidad.***

#### ***Rentabilidad.***

Para **Rodríguez S., (2017)**, la define como: “*Relación existente entre los beneficios que proporcionan una determinada operación o cosa y la inversión o el esfuerzo que se ha hecho; cuando se trata del rendimiento financiero; se suele expresar en porcentajes*”.

Por otro lado, **García., (2017)**, Refiere que: “*La rentabilidad se refiere a los beneficios conseguidos o que pueden obtenerse procedentes de una inversión realizada con anterioridad. Este concepto resulta muy importante tanto en el ámbito empresarial como en el de las inversiones, ya que permite conocer la capacidad de una compañía para remunerar los recursos financieros empleados*”.

Según los autores la Rentabilidad es el beneficio que se espera obtener por la realización de una inversión que se ha realizado con anterioridad.

### ***Capitalización de rentabilidad***

Para poder conseguir el capital invertido, establecer el valor de inmuebles son destinados concretamente a producir un beneficio, tal es el caso de una empresa de servicios psicológicos, de determinar la rentabilidad producida por la actividad, se necesita hacer un análisis de los gastos e ingresos que se produzcan en los servicios psicológicos.

### ***Teorías de la rentabilidad de la inversión:***

Se conoce como la formación bruta del capital, es el gasto en bienes del capital. Existen tres tipos de bienes en inversión de los gastos de maquinarias, el gasto de construcción y el aumento de inventarios de ello estableciendo a los dos primeros como formación bruta de capital fijo o inversión fina. Una de las características muy importantes de la inversión. A diferencia del consumo es su alta volatilidad. La capacidad productiva de cualquier país o empresa pende y se encuentra enmarcada de la cantidad de los recursos disponibles, del stock del capital acumulado, principio de aceleración. La teoría de los fondos prestables. Naturaleza de un proyecto de inversión.

Administración financiera y mercados de capital. Equivalentes financieros entre fijos y stocks. Flujo de caja y valor presente neto del proyecto. Datos básicos para el análisis económico y financiero. Algoritmo del valor actual. Aplicación a bonos, acciones ordinarias y valor de la empresa. Problemas de los criterios

alternativos. Secuencia temporal: finalización de inversiones, fecha óptima para iniciar una construcción.

***Teoría del capital y la inversión de Irving Fisher:***

Es la teoría del producto y se relaciona con las inversiones y la rentabilidad del stock del capital. Suponiendo así se simplifique un mundo que acontece en solo dos periodos, tomando la inversión y la rentabilidad del periodo 1 también la inversión y la rentabilidad del periodo 2 de esto se obtiene el límite de posibilidad de los bienes producidos que generen mayores ingresos y rentabilidad.

***Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de Markowitz:***

(Lopez, s.f.), *“Markowitz, da un avance con esta nueva teoría, donde indica que el inversor diversificará su inversión entre diferentes alternativas que ofrezcan el máximo valor de rendimiento actualizado. Para fundamentar esta nueva línea de trabajo se basa en la ley de los grandes números indicando que el rendimiento real de una cartera será un valor aproximado a la rentabilidad media esperada”*.

Al observar esta teoría se asume que la existencia de una hipotética cartera con rentabilidad máxima y con riesgo mínimo que, evidentemente sería la óptima para el decisor financiero racional. Es esta razón, que con esta teoría se concluye que la cartera con máxima rentabilidad actualizada no tiene por qué ser la que tenga un nivel de riesgo mínimo. Por lo tanto, el inversor financiero puede incrementar su rentabilidad esperada asumiendo una diferencia entra de riesgo o, lo que es lo mismo, puede disminuir su riesgo cediendo una parte de su rentabilidad actualizada esperada. Por ello establece las siguientes hipótesis que la rentabilidad de cualquier tipo o cartera es una variable aleatoria del carácter de

una distribución de probabilidad para el periodo de referencia es conocido como el inversor de ello aceptando la medida de la rentabilidad de la inversión siendo tomada como una medida de riesgo la dispersión, medida por la varianza o desviaciones estándar de posibles variables aleatorias.

***Teoría de la rentabilidad del riesgo en el modelo de mercado de servicios:***

*(Turnero, s.f.), “El modelo de mercado de Sharp (1963) surgió como un caso particular del modelo diagonal del mismo autor que, a su vez, fue el resultado de un proceso de simplificación que Sharp, consideró que el modelo de Markowitz implicaba un dificultoso proceso de cálculo ante la necesidad de conocer de forma adecuada todas las covarianzas existentes entre cada pareja de títulos”.*

Para evitar esta complejidad, Sharp e propone relacionar la evolución de la rentabilidad de cada activo financiero con un determinado índice, normalmente macroeconómico, únicamente. Este fue el denominado modelo diagonal, debido a que la matriz de varianzas y covarianzas sólo presenta valores distintos de cero en la diagonal principal, es decir en los lugares correspondientes a las varianzas de las rentabilidades de cada título. Como se ha indicado, el modelo de mercado es un caso particular de la diagonal. Dicha particularidad se refiere el índice de referencia que se toma, siendo tal el representativo de la rentabilidad periódica que ofrece el mercado valores.

***Ratios financieras básicos:***

***Margen Neto***

Sobre el primer índice de rentabilidad, las ratios a analizar serán el Margen Neto, el ROE Y ROA, el primer indicador posee la siguiente formula:

Este indicador analiza en función a las ventas, cuanto es lo que renta la empresa, es decir, las ventas después de deducir todos los gastos necesarios para fabricar el producto o servicio, los gastos administrativos, de marketing, otros gastos e impuesto a la renta, cuanto es lo que genera la empresa, medido de manera porcentual, mientras mayor sea este porcentaje, significa que la empresa maneja de manera más eficiente los gastos, logra vender más caro, o tiene costos fijos en mayor volumen, y las ventas que realiza son en mayor sintonía. Este indicador nos ayuda dado que simboliza que tan bien se ha hecho la gestión, si se compara con la competencia y con el mercado del cual trabaja la empresa, se pueden evaluar temas, como los niveles de competencia, y si la empresa ha tenido éxito con respecto a sus competidores.

$$\text{Margen Neto} = \frac{\text{Resultado del Ejercicio}}{\text{ventas del periodo}}$$

### ***Ratios financieras básicos: ROE y ROA***

Los siguientes indicadores son el ROE y ROA, estos se tratan de evaluar de manera integrada, dado que ayuda a observar la eficiencia a nivel de empresa con respecto al aporte de los dueños y de las actuales inversiones y recursos, las fórmulas matemáticas son las siguientes:

Estas fórmulas determinan temas que se pueden complementar, ambos se miden porcentualmente, la primera determina del total de recursos que la empresa posee, cuanto contribuye en la generación del beneficio económico. Aquí se distingue que el beneficio se compara con los recursos, sin discriminar si los recursos fueron obtenidos por deuda a tercero o por aportes de los dueños, por, ende es una forma de justificar si los recursos han sido bien utilizados, la segunda si hace el filtro que anteriormente no se menciona, y analiza cuanto es lo que genera de ganancias la empresa con respecto exclusivo del

aporte de los dueños, es importante ver estos dos indicadores de forma paralela. Dado que, si el ROA es mayor que el ROE, significa que la empresa ha obtenido financiamiento con terceros y el dueño con el mismo aporte ha obtenido una mayor ganancia versus en el caso que solo hubiese obtenido recursos con el aporte de los dueños, si el ROE da menor que el ROA, significa que la dueña ha perdido parte de sus aportes, dado que la rentabilidad de su aporte se ha traducido en la obtención de menos recursos.

$$R. O. A (Return of Asset) = \frac{Resultado\ del\ Ejercicio}{Total\ de\ activos}$$

$$R. O. E (Return of Equity) = \frac{Resultado\ del\ Ejercicio}{Total\ Patrimonio}$$

### ***Ratios financieras básicos: Razón Corriente***

Analizando ahora los índices de Solvencia, analizaremos dos que son relevantes en el análisis, estos son la razón corriente y el capital de trabajo. Ambos nos ayudan a ver la capacidad de cómo abordan deudas las empresas con respecto a los flujos que esta tiene, la fórmula del primero es la siguiente:

$$Razon\ Corriente = \frac{Activo\ Corriente}{Pasivo\ Corriente}$$

***Ratios financieras básicos: Capital de Trabajo***

Este índice se mide en veces, este indica cuantas veces supera el activo corriente (recursos de corto plazo principalmente) al pasivo corriente (deudas de corto plazo), si este número es mayor de 1, simboliza que por cada peso de deuda que la empresa posee, lo puede sustentar, y genera un excedente, si este número es muy alto según el mercado, indica que la empresa posee capacidad ociosa (tiene recursos que de corto plazo que podría invertir en instrumentos de largo plazo o inversiones de capital y no lo hace), si da este número menor uno, significa que no posee la capacidad de pagar su deuda de corto plazo. La siguiente formula que es capital de trabajo, es la siguiente:

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

### III. HIPOTESIS

Según **Hernandez, Fernandez, & Baptista ., (2014)**, no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. Las investigaciones cuantitativas que formulen hipótesis son aquellas que su alcance sea correlacional o explicativo o aquellas con un alcance descriptivo siempre y cuando intenten pronosticar una cifra o un hecho.

Según lo mencionado en el párrafo anterior, en la presente investigación el investigador no ha planteado una hipótesis por ser la investigación de tipo cuantitativo – descriptivo.

## **IV. METODOLOGIA**

### **4.1 Diseño de la investigación**

El diseño que se utilizó en la investigación fue no experimental – descriptivo.

### **4.2 Tipo de Investigación**

El estudio fue de tipo cuantitativo, porque para la recolección de datos y la presentación de los resultados se han utilizados procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

### **4.3 Nivel de investigación**

**4.3.1 Descriptivo:** El nivel de investigación fue descriptivo debido a que solo se limitó a describir las principales características de las variables en estudio.

**4.3.2 No experimental:** Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir se observó el fenómeno a estudiar tal como se muestra dentro de su contexto.

### **4.4 Población y muestra**

Al ser una investigación de caso, la población es finita y la muestra es una Mype, la cual está representada por el Gerente General de la empresa de Servicios Psicológicos “Querer es hacer” E.I.R.L.

**4.5 Definición y operacionalización de variables**  
**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD EN LA**  
**EMPRESA DE SERVICIOS PSICOLOGICOS QUERER ES HACER E.I.R.L – TUMBES 2017**

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Control Interno (Estupiñan, 2002): El control interno es un proceso que se implantan con el fin de que la entidad consiga sus objetivos y metas de rentabilidad y rendimiento y prevenir pérdidas de recursos, para así obtener una información financiera fiable	Eficacia, eficiencia y efectividad	Cumplimiento de metas	¿Considera usted que la empresa cumple con las metas establecidas? 1. SI 2. NO	Encuesta realizada al Gerente de la empresa de servicios psicológicos “Querer es hacer” E.I.R.L
		Fiabilidad de la información	¿La empresa aplica Controles Internos Administrativos en todas sus áreas? 1. SI 2. NO	
		Cumplimiento de leyes y las normas	¿Considera usted que el Control Interno Administrativo influye de manera directa en la rentabilidad de la empresa? 1. SI 2. NO	
Rentabilidad:  (Rodríguez S. , 2017) Relación existente entre los beneficios que proporcionan una determinada operación o cosa y la inversión o el esfuerzo que se ha hecho; cuando se trata del rendimiento financiero; se suele expresar en porcentajes.	Información Contable	Estados Financieros	¿Cree usted que la información contenida en los estados financieros es razonable y veraz? 1. SI 2. NO	Encuesta realizada al Gerente de la empresa de servicios psicológicos “Querer es hacer” E.I.R.L
	Planificación	Marketing	¿La empresa cuenta con un Plan de Marketing para la promoción del servicio? 1. SI 2. NO	
	Rentabilidad	Rentabilidad obtenida	¿La empresa destina parte de su rentabilidad para realizar algún tipo de inversión a corto plazo? 1. SI 2. NO	

Fuente: Elaboración Propia del Investigador.

#### **4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se aplicó para la recolección de los datos fue la técnica de la encuesta.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario con preguntas cerradas el cual consta de 17 preguntas, las primeras 11 preguntas son sobre la variable control interno y las últimas 6 preguntas sobre la variable rentabilidad.

#### **4.7 Plan de análisis**

En la presente investigación se hará uso de técnicas estadísticas descriptivas un análisis comparativo de la información con los datos del contexto.

Para la tabulación de los resultados de la encuesta se utilizó como soporte el programa informático Excel, para lo cual presento cuadros y tablas de las respuestas; así como gráficos circulares y sectores identificados según las variables de análisis.

Para redactar el presente informe se hizo uso del programa informático de Word.

#### 4.8 Matriz de consistencia

### CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PSICOLOGICOS QUERER ES HACER E.I.R.L – TUMBES 2017

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	UNIVERSO POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICA E INSTRUMENTOS
<p><b>General:</b></p> <p>¿Un sistema de control interno permitirá, incrementar la rentabilidad de la empresa de servicios psicológicos “querer es hacer” en el periodo 2017?</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Describir el Control Interno y su efecto en la rentabilidad en la empresa de servicios psicológicos Querer es Hacer E.I.R.L, 2017.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las características del control interno en la Empresa de Servicios Psicológicos "Querer es Hacer" E.I.R.L, en la ciudad de Tumbes en el periodo 2017.</li> <li>• Identificar las características de la Rentabilidad en la Empresa de Servicios Psicológicos "Querer es Hacer" E.I.R.L, en la ciudad de Tumbes en el periodo 2017.</li> <li>• Proponer un sistema de Control Interno Administrativo que permita mejorar la Rentabilidad en la Empresa de Servicios Psicológicos "Querer es Hacer" E.I.R.L, en la ciudad de Tumbes en el periodo 2017.</li> </ul>	<p>No se ha planteado una hipótesis por ser la investigación de tipo cuantitativo – descriptivo.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Control Interno: El control interno se puede definir como un proceso el cual es efectuado por una junta directiva de la institución, el mismo que es diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de objetivos.</p> <p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Rentabilidad: Relación existente entre los beneficios que proporcionan una determinada operación o cosa y la inversión o el esfuerzo que se ha hecho; cuando se trata del Rendimiento financiero; se suele expresar en porcentajes.</p>	<p>Tipo de investigación descriptivo – cualitativo.</p> <p><b>TRANSVERSAL:</b> Comprende el periodo 2017.</p>	<p><b>Universo y Población y Muestra:</b></p> <p>Empresa De Servicios Psicológicos Querer Es Hacer E.I.R.L</p>	<p><b>Técnica:</b> Para la presente investigación se utilizarán la técnica de la Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Y como instrumentos se aplicarán un cuestionario</p>

Fuente: Elaboración Propia del Investigador.

#### **4.9 Principios éticos**

En la presente investigación se ha respetado los principios éticos establecidos en el Código de ética para la investigación los cuales detallare a continuación:

- **Protección a las personas:** La información que nos han brindado las personas en la presente investigación son con fines académicos, respetando así la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad de las personas participantes en la presente investigación.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** Las personas que han participado en las actividades de la presente investigación han sido bien informadas sobre los propósitos y finalidades de la investigación en la que participan y ellos han decidido bajo voluntad propia participar en la misma
- **Beneficencia no maleficencia:** Se ha asegurado el bienestar de las personas que han participado en la presente investigación a fin de no causarle daño alguno.
- **Justicia:** Se ha ejercido un juicio razonable, ponderable y se han tomado las precauciones necesarias para que no seden prácticas injustas. Todos los participantes han sido investigados equitativamente.

La investigación considera el respeto a los autores referenciados sin llegar a trasgredir la originalidad de sus conclusiones.

Finalmente, en honor a la ética y transparencia del responsable de la investigación, preciso que los datos consignados en el presente trabajo de investigación son verdaderos, todos son producto del trabajo realizado, aplicados con honestidad.

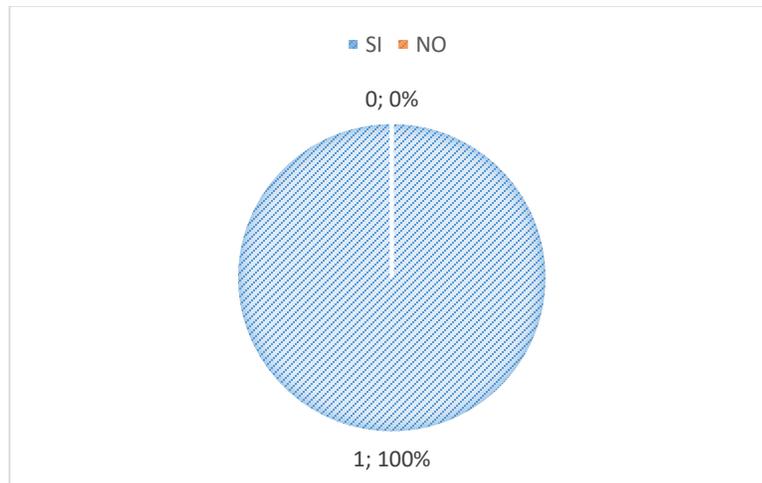
## V. RESULTADOS

### 5.1 Tablas y Figuras

*Tabla 1. Cumplimiento de metas establecidas*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	100
NO	0	0
TOTAL	1	100

*Fuente: Encuesta Aplicado al Gerente de la Empresa de Servicios Psicológicos “Querer es Hacer” E.I.R.L. Elaboración propia del autor.*



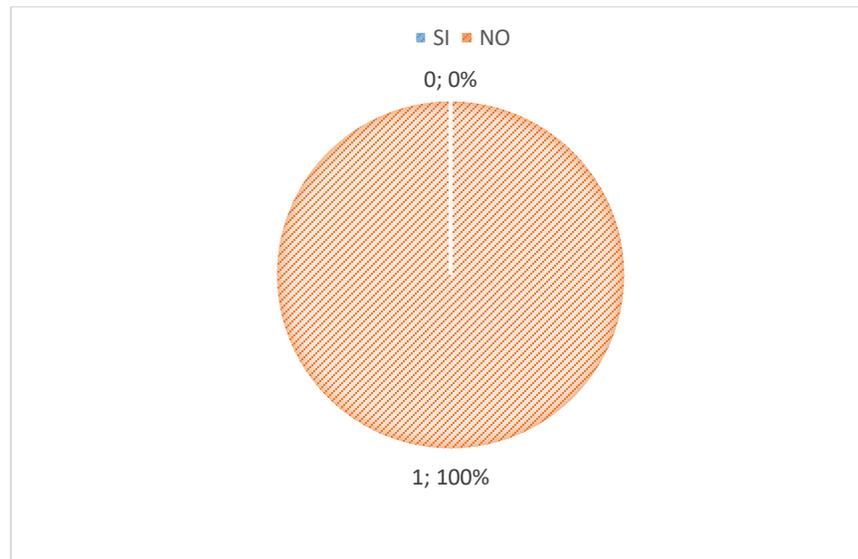
*Figura 1. Cumplimiento de Metas Establecidas. Fuente Tabla1. Elaboración propia del autor.*

Interpretación: En la tabla N° 1, el encuestado nos dice que SI, por lo tanto, la empresa cumple con sus metas establecidas.

**Tabla 2. Control Interno Administrativo**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	1	100
TOTAL	1	100

**Fuente: Encuesta Aplicado al Gerente de la Empresa de Servicios Psicológicos “Querer es Hacer” E.I.R.L. Elaboración propia del autor.**



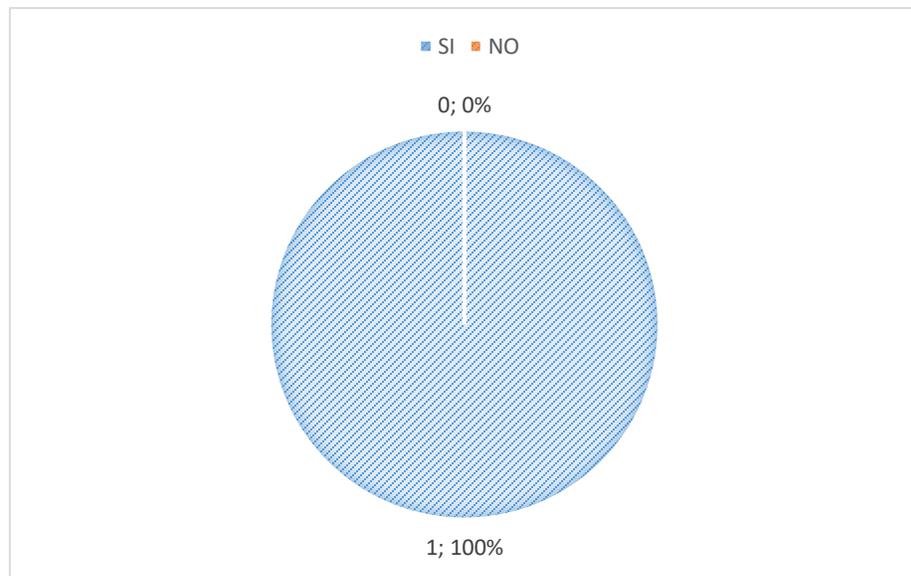
**Figura 2. Control Interno Administrativo. Fuente Tabla 2. Elaboración propia del autor.**

Interpretación: En la tabla N° 2, el encuestado nos dice que NO, esto quiere decir que la empresa no aplica controles internos administrativos a todas sus áreas esto es una deficiencia en la empresa que puede traer como consecuencia el uso inadecuado de los recursos económicos, materiales y humanos.

**Tabla 3. El control Interno influye de manera directa en la rentabilidad de la empresa**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	100
NO	0	0
TOTAL	1	100

*Fuente: Encuesta Aplicado al Gerente de la Empresa de Servicios Psicológicos “Querer es Hacer” E.I.R.L. Elaboración propia del autor*



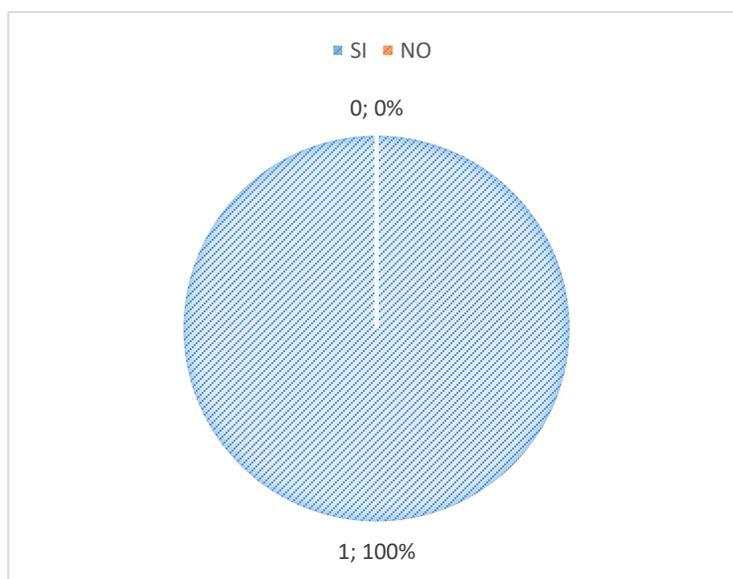
**Figura 3. El control interno administrativo influye de manera directa en la rentabilidad. Fuente Tabla 3. Elaboración propia del autor.**

Interpretación: En la tabla N° 3, el encuestado responde que SI, entonces la empresa considera que el Control Interno Administrativo influye de manera directa en la rentabilidad de la empresa ya que al usar los recursos con los que tiene la empresa de una manera eficiente y eficaz esto reducirá los costos y aumentará la rentabilidad.

**Tabla 4. Stock de insumos para realizar el trabajo**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	100
NO	0	0
TOTAL	1	100

**Fuente: Encuesta Aplicado al Gerente de la Empresa de Servicios Psicológicos “Querer es Hacer” E.I.R.L. Elaboración propia del autor.**



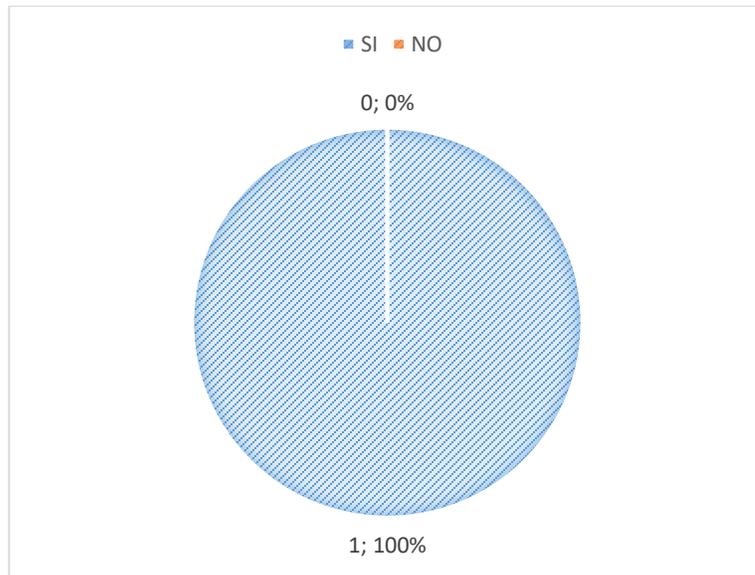
**Figura 4. Stock de insumos para realizar su trabajo. Fuente Tabla4. Elaboración propia del autor.**

Interpretación: En la tabla N° 4, el encuestado responde SI, esto quiere decir que la empresa cuenta con suficiente stock para realizar su trabajo eso es importante ya que va a poder realizar su actividad cuando se requiera y en el momento preciso dejando al cliente satisfecho con el servicio.

**Tabla 5. Metas claras en cuanto a las ventas**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	100
NO	0	0
TOTAL	1	100

*Fuente: Encuesta Aplicado al Gerente de la Empresa de Servicios Psicológicos “Querer es Hacer” E.I.R.L. Elaboración propia del autor.*



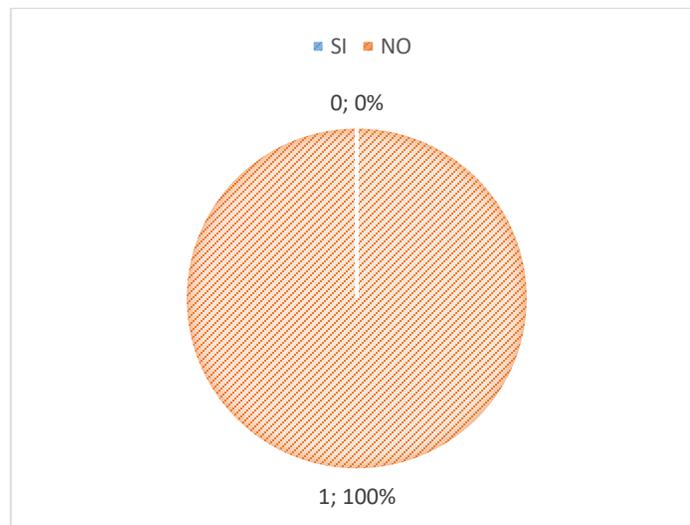
*Figura 5. Metas claras en cuanto a las ventas. Fuente Tabla5. Elaboración propia del autor.*

Interpretación: En la tabla N° 5, el encuestado responde que SI eso nos muestra que en la empresa existen metas claramente definidas en cuanto a las ventas eso es importante ya que así puede proyectar sus ingresos y por ende cuanto puede gastar.

**Tabla 6. Plan de Marketing**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	1	100
TOTAL	1	100

*Fuente: Encuesta Aplicado al Gerente de la Empresa de Servicios Psicológicos “Querer es Hacer” E.I.R.L. Elaboración propia del autor.*



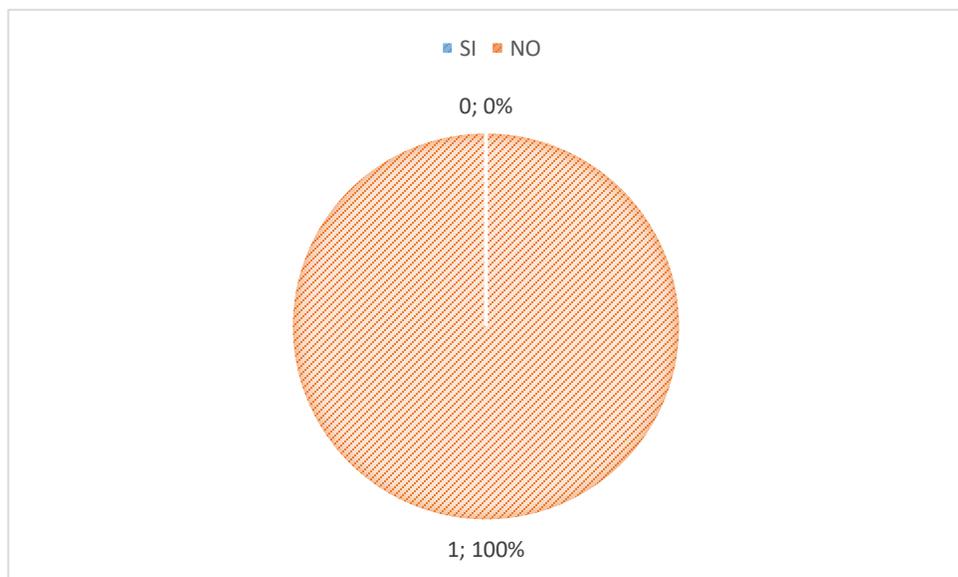
**Figura 6. Plan de marketing. Fuente Tabla 6. Elaboración propia del autor**

Interpretación: En la tabla N° 6, el encuestado responde que NO, eso nos muestra que la empresa no cuenta con un plan de marketing para la promoción del servicio, es importante que se pueda implementar ese plan de marketing impulsando nuestros servicios a través de los canales virtuales para así poder ofrecer no solo nuestros servicios en la ciudad de Tumbes sino a nivel nacional.

**Tabla 7. Desempeño laboral**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	1	100
TOTAL	1	100

**Fuente: Encuesta Aplicado al Gerente de la Empresa de Servicios Psicológicos “Querer es Hacer” E.I.R.L. Elaboración propia del autor**



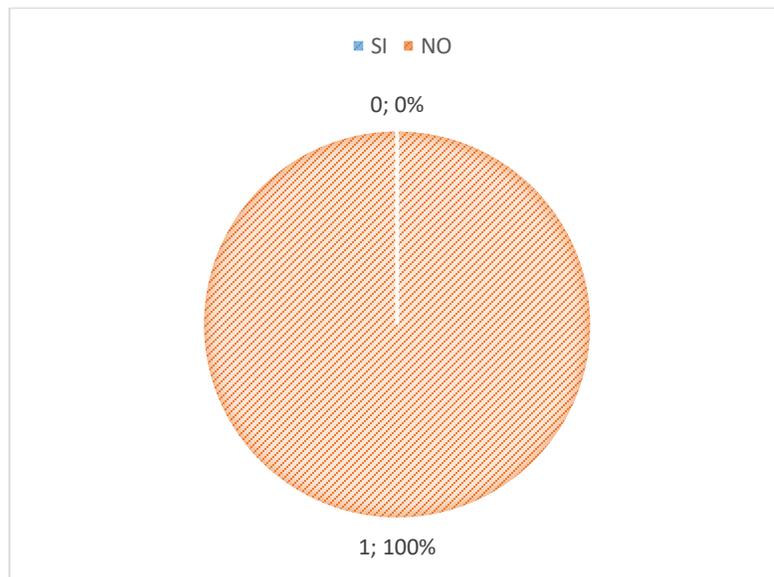
**Figura 7. Desempeño laboral. Fuente Tabla7. Elaboración propia del autor.**

Interpretación: En la tabla N° 7, el encuestado responde que NO, por lo tanto, la empresa no aplica diseño alguno de desempeño laboral, es importante que un cuadro de desempeño laboral ya que este motiva a los trabajadores y los compromete con la empresa a realizar un trabajo eficiente y eficaz esto incide directamente en los recursos económicos de la empresa.

**Tabla 8. Capacitación al personal**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	1	100
TOTAL	1	100

*Fuente: Encuesta Aplicado al Gerente de la Empresa de Servicios Psicológicos “Querer es Hacer” E.I.R.L. Elaboración propia del autor*



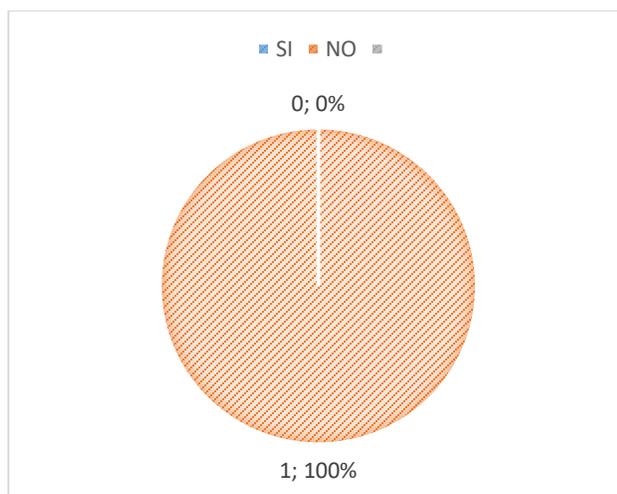
**Figura 8. Capacitación al personal. Fuente: Tabla 8. Elaboración propia del autor**

Interpretación: En la tabla N° 8, el encuestado responde que NO, eso nos muestra que la empresa no capacita periódicamente a su personal, es importante que la empresa pueda desarrollar un plan de capacitación anual al personal como máximo, crear convenios con otras instituciones a fin de poder capacitar al personal.

**Tabla 9. Estados Financieros**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	1	100
TOTAL	1	100

*Fuente: Encuesta Aplicado al Gerente de la Empresa de Servicios Psicológicos “Querer es Hacer” E.I.R.L. Elaboración propia del autor*



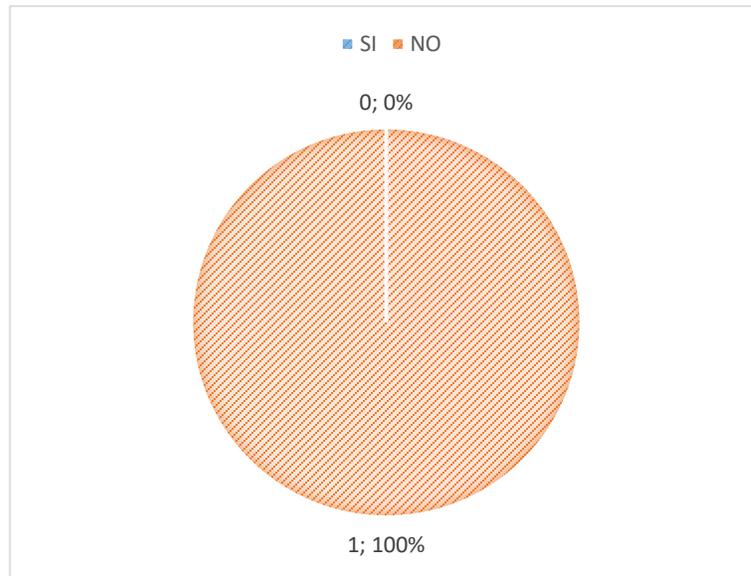
*Figura 9. Estados financieros. Fuente Tabla 9. Elaboración propia del autor.*

Interpretación: En la tabla N° 9, el encuestado responde que NO, eso nos muestra que la empresa no cree que la información en los estados financieros sea razonable y veraz. Cuando aplique mi encuesta al propietario la empresa aun realizaba actividades de manera informal tal vez por esta razón no hacia ningún tipo de registro contable, a partir de agosto del presente año la empresa se formaliza y se inscribe en el Régimen Mype Tributario, eso quiere decir que, a partir del próximo año 2019, podemos revisar sus Estados Financieros y verificar que se encuentren presentados de manera Razonable y eficaz.

**Tabla 10. Toma de decisiones**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	1	100
TOTAL	1	100

**Fuente: Encuesta Aplicado al Gerente de la Empresa de Servicios Psicológicos “Querer es Hacer” E.I.R.L. Elaboración propia del autor**



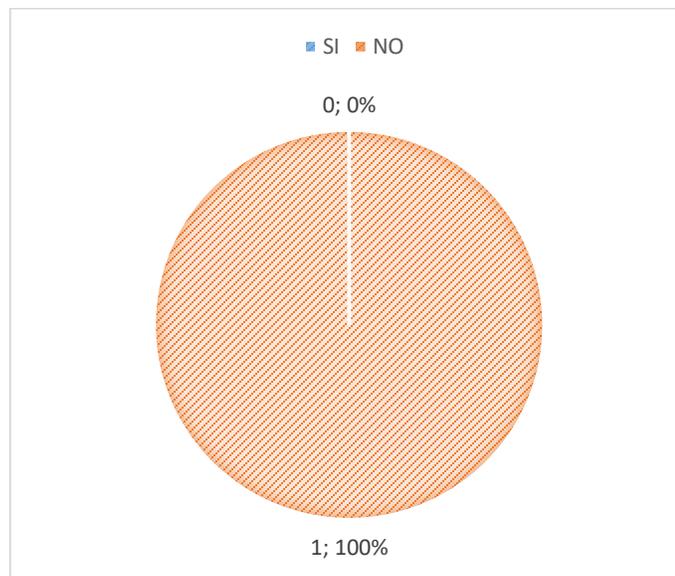
**Figura 10. Toma de decisiones. Fuente Tabla10. Elaboración propia del autor**

Interpretación: En la tabla N° 10, el encuestado responde que NO, por lo tanto, la empresa no analiza los estados financieros para la toma de decisiones. Como lo explique en el punto anterior la empresa recién podrá tomar decisiones respecto a sus Estados Financieros a partir del próximo año 2019.

**Tabla 11. Recursos económicos anuales**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	1	100
TOTAL	1	100

**Fuente: Encuesta Aplicado al Gerente de la Empresa de Servicios Psicológicos “Querer es Hacer” E.I.R.L. Elaboración propia del autor.**



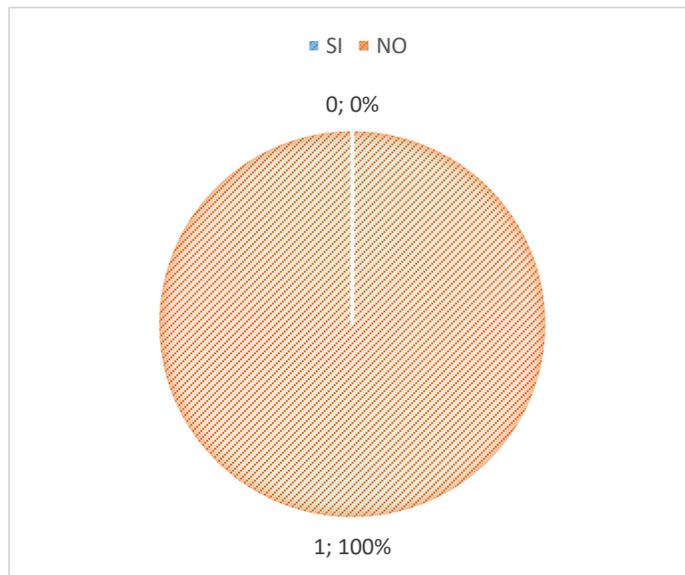
**Figura 11. Recursos económicos anuales. Fuente Tabla11. Elaboración propia del autor**

Interpretación: En la tabla N° 11, el encuestado responde que NO, eso nos muestra que la empresa no cuenta con recursos anuales, los recursos con los que cuenta la empresa son propios, es importante que la empresa elabore un presupuesto anual y mantenga recursos económicos anuales con la finalidad de que la empresa pueda realizar sus actividades correctamente.

**Tabla 12. Rentabilidad adecuada**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	1	100
TOTAL	1	100

*Fuente: Encuesta Aplicado al Gerente de la Empresa de Servicios Psicológicos “Querer es Hacer” E.I.R.L. Elaboración propia del autor*



**Figura 12. Rentabilidad adecuada. Fuente Tabla 12. Elaboración propia del autor.**

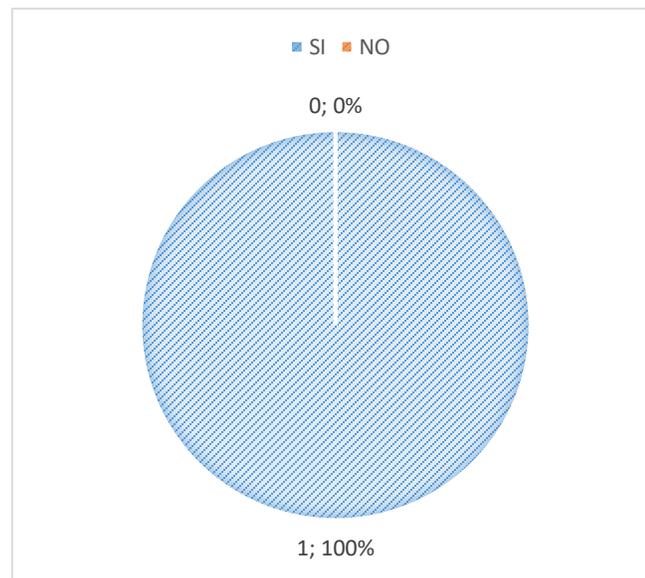
Interpretación: En la tabla N° 12, el encuestado responde que NO, eso nos muestra que la empresa no cree que maneje una rentabilidad adecuada.

Al formalizarse la empresa a partir de agosto del año 2018, podremos analizar su rentabilidad a través de su estado de resultado este nos reflejara si la empresa maneja una adecuada rentabilidad o no.

**Tabla 13. Liquidez de la empresa**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	100
NO	0	0
TOTAL	1	100

**Fuente: Encuesta Aplicado al Gerente de la Empresa de Servicios Psicológicos “Querer es Hacer” E.I.R.L. Elaboración propia del autor**



**Figura 13. Liquidez de la empresa. Fuente Tabla13. Elaboración propia del autor.**

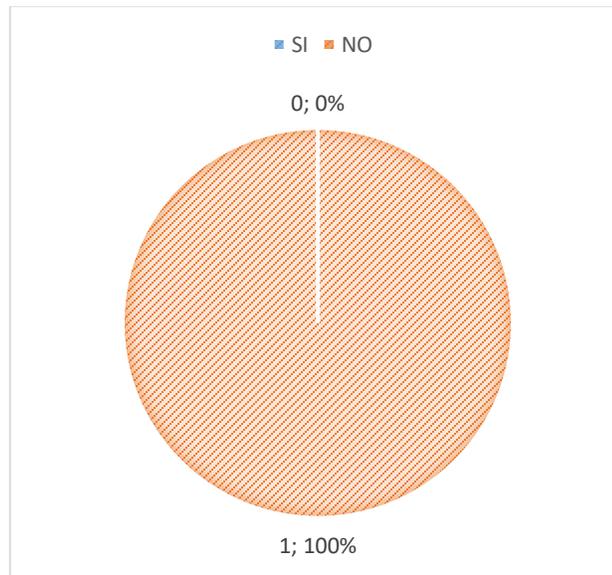
Interpretación: En la tabla N° 13, el encuestador nos dice que SI, por lo tanto, la empresa considera que la rentabilidad incide de manera directa en la liquidez.

Al medir la rentabilidad la empresa podrá analizar cada característica de la empresa y así poder tomar las decisiones correctas y las medidas correctivas de ser el caso.

**Tabla 14. Obligaciones con el sector financiero**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	1	100
TOTAL	1	100

*Fuente: Encuesta Aplicado al Gerente de la Empresa de Servicios Psicológicos “Querer es Hacer” E.I.R.L. Elaboración propia del autor*



**Figura 14. Obligaciones con el sector financiero. Fuente Tabla 14. Elaboración propia del autor.**

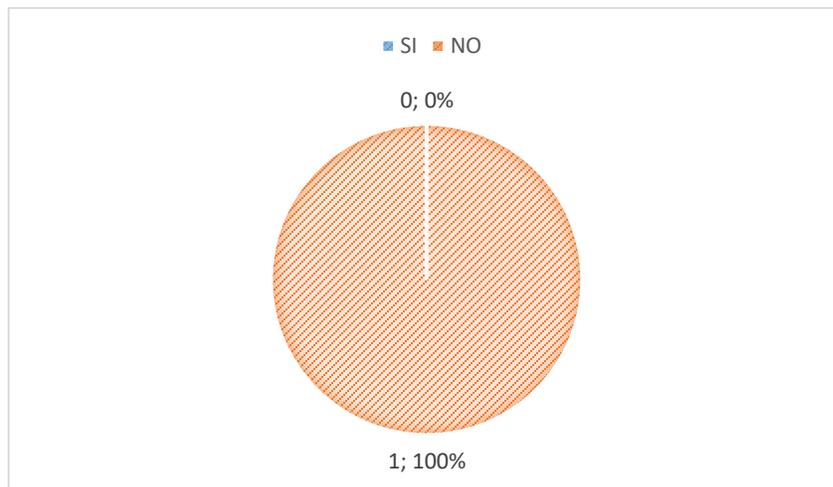
Interpretación: En la tabla N° 14, el encuestador nos dice que NO, por lo tanto, la empresa no mantiene ninguna obligación con el sector financiero.

Es importante que, si la empresa no cuenta con recursos económicos propios para poder invertir en activos fijos, capacitación al personal o mejoras que pueda realizar negocio, gestione recursos en alguno de los canales financieros que existen ya sea banca comercial, cajas de ahorro y créditos entre otros.

**Tabla 15. Inversión a corto plazo**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	1	100
TOTAL	1	100

**Fuente: Encuesta Aplicado al Gerente de la Empresa de Servicios Psicológicos “Querer es Hacer” E.I.R.L. Elaboración propia del autor**



**Figura 15. Inversión a corto plazo. Fuente Tabla 15. Elaboración propia del autor.**

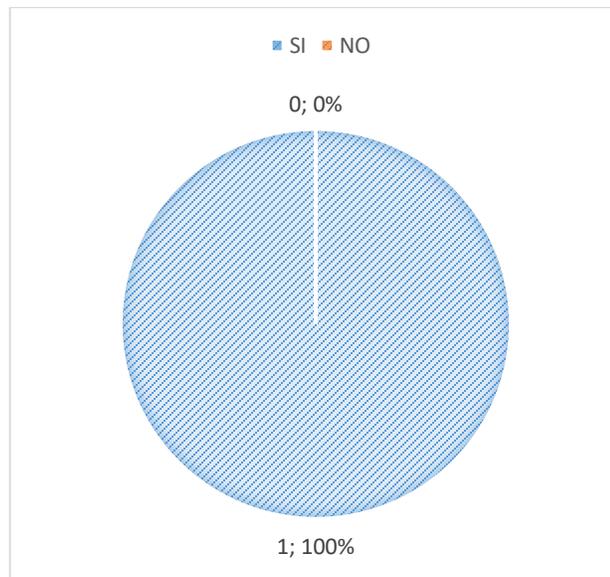
Interpretación: En la tabla N° 15, el encuestado responde que NO, esto quiere que la empresa no destina parte de su rentabilidad para realizar algún tipo de inversión a corto plazo.

Al no contar con Estados Financieros, no podemos medir la rentabilidad de la empresa de manera razonable, al no poder medir la rentabilidad no podemos realizar inversión alguna.

**Tabla 16. Adquisición de activos fijos**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	100
NO	0	0
TOTAL	1	100

*Fuente: Encuesta Aplicado al Gerente de la Empresa de Servicios Psicológicos “Querer es Hacer” E.I.R.L. Elaboración propia del autor*



**Figura 16. Adquisición de activos fijos. Fuente Tabla 16. Elaboración propia del autor.**

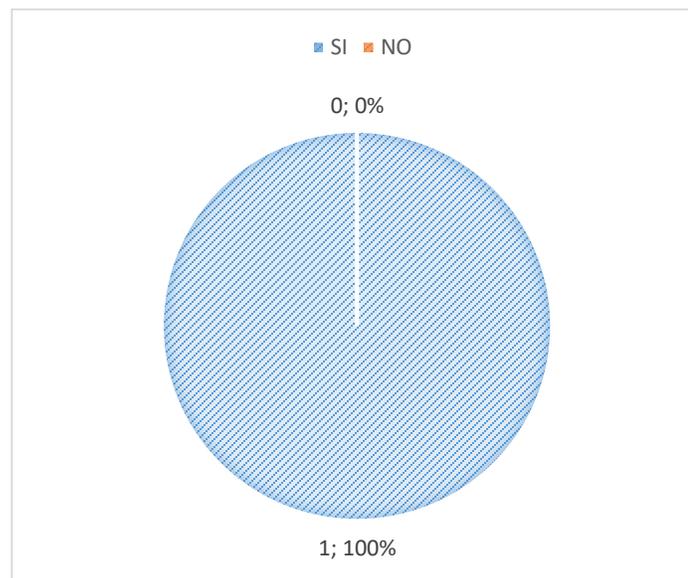
Interpretación: En la tabla N° 16, el encuestado nos responde que SI, por lo tanto, la empresa si realiza inversiones en adquisición de activos fijos.

Al empezar sus actividades de manera informal la empresa realizo inversiones empíricamente y con recursos propios sin tener en cuenta las normas tributarias y contables vigentes.

**Tabla 17. Evaluación de la rentabilidad**

Respuesta	frecuencia	Porcentaje
SI	1	100
NO	0	0
TOTAL	1	100

*Fuente: Encuesta Aplicado al Gerente de la Empresa de Servicios Psicológicos “Querer es Hacer” E.I.R.L. Elaboración propia del autor*



*Figura 17. Evaluación de la rentabilidad. Fuente Tabla 17. Elaboración propia del autor.*

Interpretación: En la tabla N° 17, el encuestado nos responde que SI, por lo tanto, la empresa considera que es importante evaluar la rentabilidad por medio de indicadores.

Al formalizarse en agosto del presente año 2018, la empresa podrá medir su rentabilidad a partir del año 2019 mediante indicadores como: Índice de retorno sobre los activos (ROA), Índice de retorno sobre el patrimonio (ROE) o Índice de retorno sobre la inversión (ROI).

## **5.2 Análisis de los Resultados**

En la tabla N° 1, el encuestado nos dice que SI, por lo tanto, la empresa cumple con sus metas establecidas.

En la tabla N° 2, el encuestado nos dice que NO, esto quiere decir que la empresa no aplica controles internos administrativos a todas sus áreas esto es una deficiencia en la empresa que puede traer como consecuencia el uso inadecuado de los recursos económicos, materiales y humanos.

En la tabla N° 3, el encuestado responde que SI, entonces la empresa considera que el Control Interno Administrativo influye de manera directa en la rentabilidad de la empresa ya que al usar los recursos con los que tiene la empresa de una manera eficiente y eficaz esto reducirá los costos y aumentará la rentabilidad.

En la tabla N° 4, el encuestado responde SI, esto quiere decir que la empresa cuenta con suficiente stock para realizar su trabajo eso es importante ya que va a poder realizar su actividad cuando se requiera y en el momento preciso dejando al cliente satisfecho con el servicio.

En la tabla N° 5, el encuestado responde que SI eso nos muestra que en la empresa existen metas claramente definidas en cuanto a las ventas eso es importante ya que así puede proyectar sus ingresos y por ende cuanto puede gastar.

En la tabla N° 6, el encuestado responde que NO, eso nos muestra que la empresa no cuenta con un plan de marketing para la promoción del servicio, es importante que se pueda implementar ese plan de marketing impulsando nuestro servicio a través de los

canales virtuales para así poder ofrecer no solo nuestros servicios en la ciudad de Tumbes sino a nivel nacional.

En la tabla N° 7, el encuestado responde que NO, por lo tanto, la empresa no aplica diseño alguno de desempeño laboral, es importante que un cuadro de desempeño laboral ya que este motiva a los trabajadores y los compromete con la empresa a realizar un trabajo eficiente y eficaz esto incide directamente en los recursos económicos de la empresa.

En la tabla N° 8, el encuestado responde que NO, eso nos muestra que la empresa no capacita periódicamente a su personal, es importante que la empresa pueda desarrollar un plan de capacitación anual al personal como máximo, crear convenios con otras instituciones a fin de poder capacitar al personal.

En la tabla N° 9, el encuestado responde que NO, eso nos muestra que la empresa no cree que la información en los estados financieros sea razonable y veraz. Cuando aplique mi encuesta al propietario la empresa aun realizaba actividades de manera informal tal vez por esta razón no hacia ningún tipo de registro contable, a partir de agosto del presente año la empresa se formaliza y se inscribe en el Regimen Mype Tributario, eso quiere decir que, a partir del próximo año 2019, podemos revisar sus Estados Financieros y verificar que se encuentren presentados de manera Razonable y eficaz.

En la tabla N° 10, el encuestado responde que NO, por lo tanto, la empresa no analiza los estados financieros para la toma de decisiones. Como lo explique en el punto anterior la empresa recién podrá tomar decisiones respecto a sus Estados Financieros a partir del próximo año 2019.

En la tabla N° 11, el encuestado responde que NO, eso nos muestra que la empresa no cuenta con recursos anuales, los recursos con los que cuenta la empresa son propios, es importante que la empresa elabore un presupuesto anual y mantenga recursos económicos anuales con la finalidad de que la empresa pueda realizar sus actividades correctamente.

En la tabla N° 12, el encuestado responde que NO, eso nos muestra que la empresa no cree que maneje una rentabilidad adecuada.

Al formalizarse la empresa a partir de agosto del año 2018, podremos analizar su rentabilidad a través de su estado de resultado este nos reflejara si la empresa maneja una adecuada rentabilidad o no.

En la tabla N° 13, el encuestador nos dice que SI, por lo tanto, la empresa considera que la rentabilidad incide de manera directa en la liquidez.

Al medir la rentabilidad la empresa podrá analizar cada característica de la empresa y así poder tomar las decisiones correctas y las medidas correctivas de ser el caso.

En la tabla N° 14, el encuestador nos dice que NO, por lo tanto, la empresa no mantiene ninguna obligación con el sector financiero.

Es importante que, si la empresa no cuenta con recursos económicos propios para poder invertir en activos fijos, capacitación al personal o mejoras que pueda realizar negocio, gestione recursos en alguno de los canales financieros que existen ya sea banca comercial, cajas de ahorro y créditos entre otros.

En la tabla N° 15, el encuestado responde que NO, esto quiere que la empresa no destina parte de su rentabilidad para realizar algún tipo de inversión a corto plazo.

Al no contar con Estados Financieros, no podemos medir la rentabilidad de la empresa de manera razonable, al no poder medir la rentabilidad no podemos realizar inversión alguna.

En la tabla N° 16, el encuestado nos responde que SI, por lo tanto, la empresa si realiza inversiones en adquisición de activos fijos.

Al empezar sus actividades de manera informal la empresa realizo inversiones empíricamente y con recursos propios sin tener en cuenta las normas tributarias y contables vigentes.

El formalizarse le permitirá hacer inversiones de acuerdo a las normas tributarias y contables vigentes.

En la tabla N° 17, el encuestado nos responde que SI, por lo tanto, la empresa considera que es importante evaluar la rentabilidad por medio de indicadores.

Al formalizarse en agosto del presente año 2018, la empresa podrá medir su rentabilidad a partir del año 2019 mediante indicadores como: Índice de retorno sobre los activos (ROA), Índice de retorno sobre el patrimonio (ROE) o Índice de retorno sobre la inversión (ROI).

## VI. CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados que se obtuvieron podemos exponer las siguientes conclusiones:

### *Del Control interno:*

- Los resultados del cuestionario muestran que la empresa no cuenta con un sistema de control interno por lo tanto tiene muchas deficiencias de control como no contar con una estructura orgánica establecida, esto hace que los trabajadores no conozcan cada una de sus funciones específicas; no cuenta con un plan de marketing que le permita ofrecer sus servicios en las diferentes redes de mercadeo y así ser competitiva.

### *De la Rentabilidad:*

- La empresa no analiza los resultados de sus estados financieros para la toma de decisiones por lo tanto no sabe medir su rentabilidad, no la conoce y no sabe cómo usarla.

### *De la Propuesta de un sistema de control interno:*

- Después de identificar la deficiencia en el control interno de la empresa de servicios psicológicos “Querer es hacer”, se ha elaborado una propuesta que está conformada por recomendaciones específicas que fortalecerán las actividades de control y supervisión de la empresa, el cual encontraremos en el Capítulo VII de la presente investigación.

## **VII. PROPUESTA.**

### **7.1 Nombre de la propuesta:**

**Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad en la empresa de servicios psicologicos Querer es Hacer E.I.R.L – Tumbes 2017.**

### **7.2 Objetivo:**

El sistema de Control Interno tiene como principales objetivos los siguientes puntos.

- Determinar un plan estratégico para los años 2018 -2019
- Determinar un plan de trabajo con respecto a las ventas, el costo de servicio y el personal.
- Diseñar la estructura orgánica y funcional de la empresa (funciones específicas, responsabilidades, autoridad, etc.)

### **7.3 Situación o problemática**

La empresa de Servicios Psicológicos “QUERER ES HACER” E.I.R.L venía realizando actividades de manera informal, logrando formalizarse en agosto del presente año por lo tanto no cuenta aún con un sistema de control interno que le permita controlar de manera eficiente cada una de sus áreas de trabajo y así poder reducir sus costos para aumentar su rentabilidad.

El presente diseño de control interno le permitirá facilitar una adecuada integración de su personal, facilitándoles así su rendimiento, minimizando la duplicidad de funciones, lentitud y costos.

#### 7.4 Antecedentes:

- **Choquehuanca, M.** en su tesis *“Diseño de un sistema de Control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa de transportes LUCS EIRL en la ciudad de Jaén – 2015”*, nos dice que: Es una investigación de carácter no experimental y tipo explicativa, siendo el problema ¿En qué medida el diseño de un sistema de control interno contribuirá a mejorar la rentabilidad de la empresa Transportes Lucs EIRL de la provincia de Jaén? Cuyo objetivo General fue determinar en qué medida el diseño de un sistema de control interno contribuirá a mejorar la rentabilidad de la empresa Transportes Lucs EIRL. Hoy en el mundo actual exige que todas las empresas, sin importar su giro comercial, estén preparadas para optar por los cambios que le exige la globalización, esto significa un gran cambio en el interior de las organizaciones para poder enfrentarse a esta realidad, en tal sentido consideramos importante que las empresas deban aplicar el control interno como una herramienta de apoyo para optimizar su gestión y cumplir con las metas propuestas. Con la ayuda de la información recogida a través de las encuestas que se realizó a los 24 trabajadores se pudo constatar que los trabajadores no han identificado que la empresa cuente con un control interno que los ayude a realizar sus tareas con eficiencia y en el menor tiempo posible. Por ello se llegó a la conclusión, acerca del desempeño de los trabajadores que no se desarrolla de manera eficiente, de tal modo que el servicio ofrecido por ellos en muchos casos no es oportuno y aun así no se deja de atender al cliente con la mercadería solicitada, por ello se recomienda el diseño de un control interno en el cual se evalúe el grado de productividad y eficiencia de los trabajadores, como

también realizar un estudio y control de tiempos de espera con la finalidad que no demoren en atenderlos a cada uno en sus respectivos puestos, evitando rechazos y molestias por la demora.

- **Ramírez, M.** en su tesis denominada *“Diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa Transportes Lucs EIRL en la ciudad de Jaén - 2015”*, nos dice que es una investigación de carácter no experimental y tipo explicativa, siendo el problema ¿En qué medida el diseño de un sistema de control interno contribuirá a mejorar la rentabilidad de la empresa Transportes Lucs EIRL de la provincia de Jaén? Cuyo objetivo General fue determinar en qué medida el diseño de un sistema de control interno contribuirá a mejorar la rentabilidad de la empresa Transportes Lucs EIRL. Hoy en el mundo actual exige que todas las empresas, sin importar su giro comercial, estén preparadas para optar por los cambios que le exige la globalización, esto significa un gran cambio en el interior de las organizaciones para poder enfrentarse a esta realidad, en tal sentido consideramos importante que las empresas deban aplicar el control interno como una herramienta de apoyo para optimizar su gestión y cumplir con las metas propuestas. Con la ayuda de la información recogida a través de las encuestas que se realizó a los 24 trabajadores se pudo constatar que los trabajadores no han identificado que la empresa cuente con un control interno que los ayude a realizar sus tareas con eficiencia y en el menor tiempo posible. Por ello se llegó a la conclusión, acerca del desempeño de los trabajadores que no se desarrolla de manera eficiente, de tal modo que el servicio ofrecido por ellos en muchos casos no es oportuno y aun así no se deja de atender al cliente con la

mercadería solicitada, por ello se recomienda el diseño de un control interno en el cual se evalúe el grado de productividad y eficiencia de los trabajadores, como también realizar un estudio y control de tiempos de espera con la finalidad que no demoren en atenderlos a cada uno en sus respectivos puestos, evitando rechazos y molestias por la demora.

- **Chavez, J.** en su tesis denominado *“Propuesta de un eficiente sistema de control interno para mejorar la rentabilidad en la empresa de calzados CARUBI SAC”*, nos dice que es una investigación de carácter no experimental y tipo explicativa, siendo el problema ¿En qué medida el diseño de un sistema de control interno contribuirá a mejorar la rentabilidad de la empresa Transportes Lucs EIRL de la provincia de Jaén? Cuyo objetivo General fue determinar en qué medida el diseño de un sistema de control interno contribuirá a mejorar la rentabilidad de la empresa Transportes Lucs EIRL. Hoy en el mundo actual exige que todas las empresas, sin importar su giro comercial, estén preparadas para optar por los cambios que le exige la globalización, esto significa un gran cambio en el interior de las organizaciones para poder enfrentarse a esta realidad, en tal sentido consideramos importante que las empresas deban aplicar el control interno como una herramienta de apoyo para optimizar su gestión y cumplir con las metas propuestas. Con la ayuda de la información recogida a través de las encuestas que se realizó a los 24 trabajadores se pudo constatar que los trabajadores no han identificado que la empresa cuente con un control interno que los ayude a realizar sus tareas con eficiencia y en el menor tiempo posible. Por ello se llegó a la conclusión, acerca del desempeño de los trabajadores que no se desarrolla de

manera eficiente, de tal modo que el servicio ofrecido por ellos en muchos casos no es oportuno y aun así no se deja de atender al cliente con la mercadería solicitada, por ello se recomienda el diseño de un control interno en el cual se evalúe el grado de productividad y eficiencia de los trabajadores, como también realizar un estudio y control de tiempos de espera con la finalidad que no demoren en atenderlos a cada uno en sus respectivos puestos, evitando rechazos y molestias por la demora.

El presente trabajo denominado “Diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa Transportes Lucs EIRL en la ciudad de Jaén - 2015” es una investigación de carácter no experimental y tipo explicativa, siendo el problema ¿En qué medida el diseño de un sistema de control interno contribuirá a mejorar la rentabilidad de la empresa Transportes Lucs EIRL de la provincia de Jaén? Cuyo objetivo General fue determinar en qué medida el diseño de un sistema de control interno contribuirá a mejorar la rentabilidad de la empresa Transportes Lucs EIRL. Hoy en el mundo actual exige que todas las empresas, sin importar su giro comercial, estén preparadas para optar por los cambios que le exige la globalización, esto significa un gran cambio en el interior de las organizaciones para poder enfrentarse a esta realidad, en tal sentido consideramos importante que las empresas deban aplicar el control interno como una herramienta de apoyo para optimizar su gestión y cumplir con las metas propuestas. Con la ayuda de la información recogida a través de las encuestas que se realizó a los 24 trabajadores se pudo constatar que los trabajadores no han identificado que la empresa cuente con un control interno que los ayude a realizar

sus tareas con eficiencia y en el menor tiempo posible. Por ello se llegó a la conclusión, acerca del desempeño de los trabajadores que no se desarrolla de manera eficiente, de tal modo que el servicio ofrecido por ellos en muchos casos no es oportuno y aun así no se deja de atender al cliente con la mercadería solicitada, por ello se recomienda el diseño de un control interno en el cual se evalúe el grado de productividad y eficiencia de los trabajadores, como también realizar un estudio y control de tiempos de espera con la finalidad que no demoren en atenderlos a cada uno en sus respectivos puestos, evitando rechazos y molestias por la demora.

### **7.5 Marco conceptual**

Según la información recopilada tanto a nivel de trabajo de campo como de revisión bibliográfica, nos señalan que los controles deben de seguir la siguiente secuencia:

- Para la ejecución de sistemas de control, es fundamental que se desarrolle una conciencia de control interno, es decir, que los trabajadores estén dispuestos a aplicar sistemas de control adecuados y auto-controlarse en el desempeño de sus funciones, lo cual es un factor factible debido a la buena predisposición de someterse a controles en la empresa de servicios psicológicos “Querer es Hacer” E.I.R.L.
- Los controles deben estar orientados a fines específicos, es decir deben precisar sus objetivos y fines determinados. Es incorrecto establecer controles sin una finalidad predeterminada que orienta y establezca metas determinadas y que se ha avanzado en función de ellas.

- Los controles deben precisar las funciones permitiendo la separación de las funciones y tareas; esto se logra con manuales y procesos de organización bien establecidos.
- Deben orientarse a asegurar procedimientos establecidos previamente en manuales de organización, funciones y procesos estandarizados de ser posible.
- Deben tender a minimizar costos, gastos y agilizar procesos evitando pérdidas, en ese sentido se deben a proceder a formular documentos de verificación de operaciones en cada área y procurar que dichos procesamientos sean complementarios, evitando riesgos de carencia de controles en el uso y asignación de recursos monetarios, materiales, recursos humanos.

## **7.6 Desarrollo**

### **7.6.1 Sistema de Control Interno Propuesto**

Para la propuesta del sistema de control interno vamos a iniciar con un plan estratégico para los años 2018-2019, y luego nos vamos a enfocar en realizar un plan de trabajo eficiente que nos dé el cumplimiento de los objetivos propuestos.

#### ***7.6.1.2 Plan estratégico (2018 – 2019)***

- VISION

Ser la empresa líder en Atención Psicológica, Desarrollo de Talleres, charlas y conferencias en la ciudad de Tumbes.

- MISION

Otorgar atención y/o asesoría psicológica de calidad, de altura y confidencialidad, para prevenir y promover la salud de sus clientes, permitiendo mejorar su calidad de vida y su bienestar personal, de forma ecléctica y accesible a todas las personas.

- ANALISIS FODA

FORTALEZAS

- Personal calificado y atención personalizada y de calidad.
- Experiencia de superación personal.

OPORTUNIDADES

- Cartera de Clientes
- Acceso al mercado

DEBILIDADES

- La empresa se encuentra ubicado fuera del centro de la ciudad.
- No cuenta con un diseño de estructura orgánica, por lo tanto, el personal no tiene las funciones definidas.
- No se aplica control interno en sus áreas.
- No se analizan los Estados Financieros.

AMENAZAS

- Por falta de control interno la empresa no puede medir sus costos por lo tanto puede sufrir de pérdidas económicas y materiales.
- Abaratamiento de las consultas psicológicas en otros establecimientos.

- OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- Elaborar un plan de negocio para definir su nicho de mercados, sus socios estratégicos, sus relaciones con sus clientes, el segmento de clientes, la estructura de sus costos, sus fuentes de ingresos, sus actividades claves y sus recursos claves.
- Conseguir aumentar las ventas en 20% a 50% para el año 2019.
- Reducir los costos totales (costos fijos y variables).

#### ***7.6.1.3 Plan De Trabajo***

- VENTAS

La empresa de servicios psicológicos “Querer es Hacer” E.I.R.L se ha propuesto aumentar sus ventas para los siguientes años, para esto se ha propuesto la implementación de un sistema de control interno que permita obtener mayor control en todas las operaciones de gestión, administración y financieras; así como aumentar los ingresos, para esto se propone las alternativas siguientes:

- Elaborar un plan de marketing (Dar charlas y exponer la historia de superación personal del propietario) en centros educativos, instituciones públicas y privadas que permitan captar clientes, no solo en la ciudad de tumbes sino a nivel nacional.

- Dar un valor agregado a nuestras atenciones psicológicas, trato personalizado, cordial, amable, cumpliendo con los lineamientos y políticas de atención establecidas.
- Utilizar los canales de comunicación tecnológicos (Redes sociales) para exponer nuestros productos en donde nuestros clientes puedan contactarse con nosotros.

Mediante estas propuestas esperamos mejorar los ingresos para el año 2019.

- **COSTOS DEL SERVICIO**

Los costos del servicio siempre tienen una vinculación directa con los ingresos, por eso si nuestros ingresos van a aumentar entonces nuestros costos harán lo mismo. La propuesta está diseñada a disminuir tanto los costos fijos como los variables de la siguiente manera:

- Elaborar un programa de requerimientos de tal manera que se cuente con el suficiente stock de los materiales y accesorios que se van a utilizar.
- Seleccionar adecuadamente al personal, este debe poseer características como: proactivo, alto compromiso, responsabilidad y una férrea voluntad que le permita cumplir con su labor de manera eficaz y eficiente.
- Evitar la compra de materiales innecesarios.
- Evitar el uso innecesario de materiales.

- PERSONAL

Como la empresa recién está empezando y no cuenta con una estructura orgánica, proponemos la siguiente organización.

#### **7.6.1.4 Estructura Orgánica**

##### ORGANOS DE ALTA DIRECCION

- Titular Gerente.

##### ÓRGANO DE APOYO

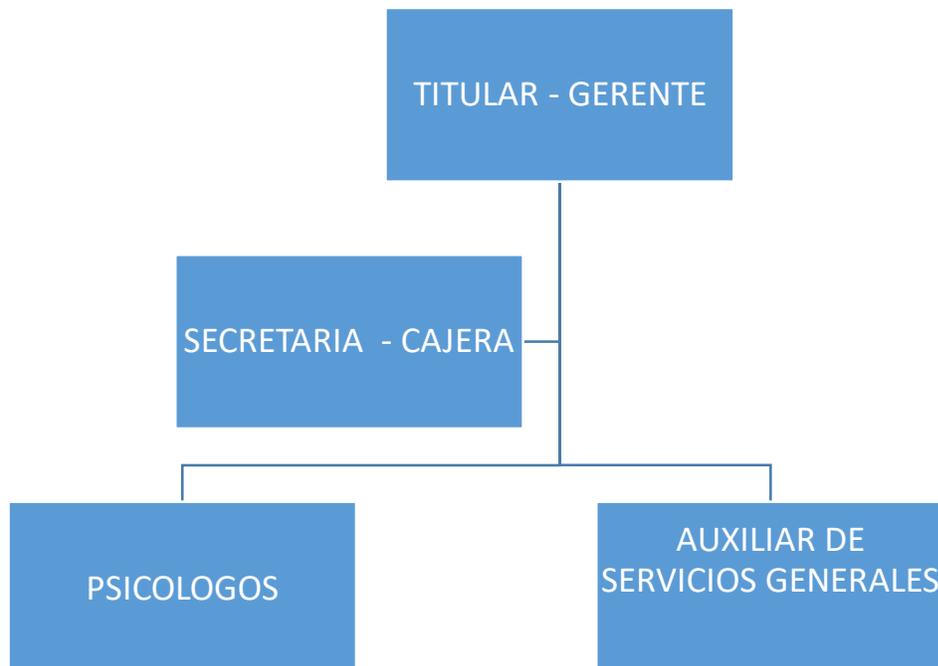
- Secretaria – cajera.

##### ORGANOS DE EJECUCION

- Psicólogos.
- Auxiliar de servicios generales.

#### **7.6.1.5 Organigrama Propuesto Para La Empresa De Psicológicos “Querer**

##### **Es Hacer” E.I.R.L**



### ***7.6.1.6 Estructura Funcional***

#### **ÓRGANOS DE ALTA DIRECCION**

- **TITULAR – GERENTE**

Es el órgano máximo de la empresa y tiene a su cargo la decisión sobre los bienes y actividades de esta.

Asume la calidad de titular – gerente el Lic. Manuel Francisco Sullon Azo por ser el otorgante de la constitución de la empresa.

#### **Funciones**

- Aprobar o desaprobar las cuentas y balance económico.
- Disponer la aplicación de los beneficios.
- Modificar la escritura constitucional de la empresa.
- Modificar la denominación, el objeto y el domicilio de la empresa.
- Celebrar contratos, sin reserva ni limitación alguna.
- Organizar el régimen interno de la empresa.
- Representar judicial y extrajudicialmente a la empresa.
- Nombrara a los empleados y obreros, fijar sueldos y remuneraciones, podrá despedir a los empleados y obreros cuando se estime conveniente dentro del marco de la ley laboral.
- Abrir y cerrar cuentas corrientes.

## ÓRGANOS DE APOYO

- Secretaria - cajera

Es un órgano de apoyo dependiente del titular gerente, es el encargado de coordinar las acciones relacionadas con la atención organizacional, la imagen institucional y el control y manejo de caja.

Funciones:

- Recepcionar, registrar, clasificar y distribuir la documentación que ingresa a la empresa y, proponiendo mejoras al trámite documentario
- Custodiar celosamente la documentación interna de la empresa y la gestión del archivo.
- Administrar la proyección de una excelente imagen institucional y de relaciones públicas en función a estrategias, objetivos, visión y políticas de la empresa.
- Mantener permanentemente contacto y actualización en base de datos de la gerencia, de empresa, instituciones, clientes y toda la organización e información que corresponda a las relaciones institucionales de la empresa.
- Encargada de la custodia, registro y manejo de la caja de la empresa.

- Mantener la disponibilidad de fondos que permita el flujo de la atención a la provisión en concordancia con los ingresos y egresos.
- Programar, ejecutar y controlar el pago oportuno de adeudos, remunerativos, proveedores y acreedores en general, conforme con el respectivo cronograma o ciclo de pago debiendo ejecutarse en coordinación con el gerente.
- Organizar y archivar de manera adecuada la documentación sustentadora de los ingresos y egresos de la empresa.

## **ORGANOS DE EJECUCION**

- **Psicólogos**

Como órgano de ejecución es el responsable de brindar la evaluación y atención, fomentando los hábitos de higiene, salud mental y psicológica a todos nuestros clientes con el fin de favorecer su desarrollo personal cohesionándolo de manera simultánea a su grupo familiar y social.

### **Funciones**

- Brindar atención psicológica a nuestros clientes en sus tres niveles, prevención, atención y rehabilitación.
- Realizar evaluación psicológica para continuar en consulta subsecuente o canalizar a las instancias apropiadas que permitan apoyar el tratamiento terapéutico del paciente.

- Brindar terapia psicológica, individual, de pareja o familia, según se requiera o solicite.
- Impartir charlas, talleres o conferencias cuando se le solicite.
- Auxiliar de servicios generales

Le corresponde mantener el mantenimiento y aseo de la planta física, equipos e instrumentos de trabajo.

#### Funciones

- Responder por el aseo y cuidado de las instalaciones de la empresa.
- Responder por los elementos utilizados para la ejecución de su trabajo.
- Informar sobre cualquier novedad ocurrida en su zona de trabajo o en los equipos a su cargo.
- Informar sobre las anomalías o irregularidades que se presenten.
- Cumplir con la jornada de trabajo establecida.
- Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo a la naturaleza de su cargo.

### **7.6.2 Lineamientos De Control Interno En La Empresa de servicios psicológicos “Querer es hacer” E.I.R.L.**

Los lineamientos de control deben ser, por tanto:

- Acordes a la dimensión de la empresa, no deben exceder ni generar gastos que ocasionen sobrecostos a la empresa.
- Deben medir los resultados y corregir excesos.
- Deben orientarse a estandarizar y ordenar los procesos permitiendo reconocer con facilidad los excesos de los mismos.

### **7.7 Conclusiones**

- La empresa de servicios psicológicos “Querer es hacer” requiere contar con un sistema de control interno, para poder realizar una buena gestión y obtener una rentabilidad optima de tal manera que el titular quede satisfecho con los resultados obtenidos.
- La empresa de servicios psicológicos “querer es hacer”, a partir del año 2019 podrá hacer una evaluación financiera utilizando los índices de rentabilidad lo cual le permitirá una adecuada planificación, organización y control.
- Se ha elaborado una propuesta conformada por tres recomendaciones específicas que fortalecerán las actividades de control y supervisión y control de la empresa de servicios psicológicos “Querer es hacer”.
  - Elaboración de un plan estratégico para los años 2018 -2019
  - Elaboración de un plan de trabajo con respecto a las ventas, el costo de servicio y el personal.
  - Diseño la estructura orgánica y funcional de la empresa (funciones específicas, responsabilidades, autoridad, etc.)

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Araujo, A. (2007). *El modelo COSO como metodologia en la evaluacion del control interno de las auditorias de gestion*. Punto Fijo: Universidad centroccidental "Lisandro Alvarado".
- Association, A. P. (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (5 ed.)*. México D.F: Editorial El MAnual Moderno.
- Bosque, R., & Ruiz, D. (2016). <https://rdu.iua.edu.ar>. Obtenido de <https://rdu.iua.edu.ar/bitstream/123456789/503/1/Tesis%20Bosque%20-%20Ruiz.pdf>
- Cardenas, J., & Leonela Marilia Cespedes Alayo, A. R. (2013). *Diagnostico del Sistema de Control Interno actual en el proceso especifico de las ventas de la empresa ITTSABUS*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Catan, M. H. (2016). *Diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa transportes LUCS E.I.R.L en la ciudad de Jaen - 2015*. Jaen - Peru: Universidad Señor de Sipan.
- Coaquira, F. P. (2015). *Aplicacion del sistema de control interno para mejorar la rentabilidad en las microempresas productoras de cocinas a gas propano en la ciudad de Juliaca, Caso: Cocinas "Temsur-Juliaca" periodo 2012/2013*. Puno - Peru: ULADECH-CATOLICA.
- Contraloria general de la republica del peru. (s.f.). Recuperado el 13 de 10 de 2019, de [https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/index.html](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/index.html)
- Coopers y Lybrand e Instituto de Auditores Internos. (1997). *Los nuevos conceptos del Control interno (Informe COSO)*.
- Delgado, G. R. (2015). *Estudio de Pre Factibilidad para la implementacion de una cadena de centros de salud mental en lima moderna*. Lima: Pontificia Universidad Catolica del Peru.
- Garcia, I. (31 de 08 de 2017). <https://www.economiasimple.net>. Recuperado de <https://www.economiasimple.net/glosario/rentabilidad>
- Gonzales, D. J. (2015). *Control Interno y Rentabilidad en la empresa "Corporacion ICaro" S.A.C*. Huaraz: Uladech-Catolica.
- Granda Izquierdo, S. L. (2017). Recuperado el 12 de 10 de 2019, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000046313>
- Heras Ferrer, F. (2017). <http://repositorio.ucv.edu.pe>. Recuperado de

- <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11626>
- Herrera condor, L. A. (s.f.). <http://repositorio.ucv.edu.pe>. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11654>
- Hoz Suarez, B. d., Ferrer, M. A., & Hoz Suarez, A. d. (2008). Indicadores de rentabilidad: herramienta para la toma de decisiones financieras en hoteles de categoria media ubicados en Maracaibo. *Revista Sociales*, 88-109.
- <https://www.redalyc.org>. (s.f.). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>
- Hurtado, J. (2013). *Control interno y rentabilidad en la empresa hotelera de tres estrellas la joya S.AC- Huaraz 2011*. Huaraz: ULADECH CATOLICA.
- Lama, M. F. (2015). *Control Interno Administrativo y la rentabilida en la empresa serviposible S.A del canton baños en el primer semestre año 2014*. Ambato - Ecuador: Universidad Tecnica de Amabato.
- Leiva, M. Y. (2014). *Propuesta de un sistema de control interno para el mejoramiento y desarrollo de la gestion y rentabilidad de la empresa CRUZAL E.I.R.L. Año 2012*. Trujillo - Perú: Universidad NAcional de Trujillo .
- Malica, D. O., & Abdelnur, G. D. (s.f.). <http://www.facpce.org.ar>. Recuperado el 13 de 10 de 2019, de <http://www.facpce.org.ar:8080/iponline/el-sistema-de-control-interno-y-su-importancia-en-la-auditoria/>
- Marin, S. C. (2014). El control interno en el modelo COSO. *Revista de investigacion cientifica*, 36-43.
- Noguchi", I. d.-H. (20 de 10 de 2017). <http://www.insm.gob.pe>. Recuperado de <http://www.insm.gob.pe/oficinas/comunicaciones/notasdeprensa/2015/053.html>
- Pilco, M. F. (10 de 10 de 2017). [docplayer.es/](http://docplayer.es/). Recuperado de <https://docplayer.es/51786288-Tesis-de-grado-previo-a-la-obtencion-del-titulo-de-ingeniera-en-contabilidad-y-auditoria-cpa.html>
- Rodriguez, S. (05 de 12 de 2017). <https://finanzasconsophia.com>. Recuperado de <https://finanzasconsophia.com/4-pasos-para-obtener-la-rentabilidad-de-tus-productos-o-paquetes-de-servicios-2/>
- Saavedra, M. V. (2014). *Propuesta de un eficiente sistema de control interno para mejorar la rentabilidad en la empresa de calzados CARUBI SAC*. Trujillo - Peru: Universidad Nacional de Trujillo.
- Santillana González, J. (setiembre de 5 de 2016). <http://auditoriaycontrolintern0.blogspot.com>. Recuperado de

<http://auditoriaycontrolintern0.blogspot.com/2016/09/principios-basicos-de-control.html>

Servin, L. (02 de 05 de 2018). *www2.deloitte.com*. Recuperado de

<https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>

Silva Romero, G. M. (2018). Recuperado el 12 de 10 de 2019, de

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000046766>

Urbina Tripul, E. (2017). Recuperado el 12 de 10 de 2019, de

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000046309>

Vega de la Cruz, L. O., & Nieves Julbe, A. f. (01 de Enero de 2016).

<https://www.redalyc.org>. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>

Villamarin Jipa, M. J. (s.f.). <http://dspace.uniandes.edu.ec>. Recuperado de

<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5218>

## **ANEXOS**

### **CUESTIONARIO**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado: ***CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PSICOLOGICOS QUERER ES HACER E.I.R.L – TUMBES 2017.*** La información proporcionada es de carácter confidencial y reservado; los resultados serán manejados solo para la investigación.

Agradezco anticipadamente su colaboración.

#### **INSTRUCCIONES:**

A continuación, se presenta un cuestionario de 17 preguntas que deberá responder marcando con un aspa (x) donde corresponda.

Cuestionario para la evaluación y revisión de control interno				
Empresa: SERVICIOS PSICOLOGICOS QUERER ES HACER E.I.R.L		FECHA:		
		ELABORADO POR:		
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1.	¿Considera usted que la empresa cumple con las metas establecidas?	X		
2.	¿La empresa aplica Controles Internos Administrativos en todas sus áreas?		X	
3.	¿Considera usted que el Control Interno Administrativo influye de manera directa en la rentabilidad de la empresa?	X		
4.	¿Existe suficiente stock de insumos para realizar su trabajo?	X		
5.	¿Existen metas claramente definidas en cuanto a las ventas?	X		
6.	¿La empresa cuenta con un Plan de Marketing para la promoción del servicio?		X	
7.	¿Se aplican diseño de desempeño laboral?		X	

8.	¿La empresa Capacita periódicamente a su personal?		X	
9.	¿Cree usted que la información contenida en los estados financieros es razonable y veraz?		X	
10.	¿Se analizan los estados financieros para la toma de decisiones?		X	
11.	¿La empresa cuenta con recursos anuales?		X	
12.	¿Cree usted que la rentabilidad que maneja la empresa es la adecuada?		X	
13.	¿Considera usted que la rentabilidad incide de manera directa en la liquidez de la empresa?	X		
14.	¿La empresa en la actualidad mantiene obligaciones con el sector financiero?		X	
15.	¿La empresa destina parte de su rentabilidad para realizar algún tipo de inversión a corto plazo?		X	
16.	¿La empresa realiza inversiones en adquisición de activos fijos?	X		
17.	¿Considera usted que es importante evaluar la rentabilidad por medio de indicadores?	X		

## Fotografías



*Ilustración 1. Secretaria Cajera.*



*Ilustración 2. Entrevista con el gerente de la empresa.*



*Ilustración 3. Aplicación del Cuestionario*



*Ilustración 4. Conociendo las Instalaciones de la empresa.*