



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**EL CONTROL INTERNO Y LA OPTIMIZACIÓN DE LA
RENTABILIDAD EN LAS MYPES DEL PERU, CASO:
EMPRESA REPRESENTACIONES LA CASA DE LA
LIMPIEZA EIRL, JULIACA, 2020**

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

AUTOR

**CALCINA LAURA, GABRIELA CATY
(ORDID: 0000-0002-0553-8921)**

ASESOR

**LOZANO GUERRA, ESPIRITU CENCIA
(ORCID N°0000-0002-2962-6408)**

JULIACA– PERÚ

2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**EL CONTROL INTERNO Y LA OPTIMIZACIÓN DE LA
RENTABILIDAD EN LAS MYPES DEL PERU, CASO:
EMPRESA REPRESENTACIONES LA CASA DE LA
LIMPIEZA EIRL, JULIACA, 2020**

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

AUTOR

**CALCINA LAURA, GABRIELA CATY
(ORDID: 0000-0002-0553-8921)**

ASESOR

**LOZANO GUERRA, ESPIRITU CENCIA
(ORCID N°0000-0002-2962-6408)**

JULIACA– PERÚ

2020

TÍTULO DE LA TESIS

**EL CONTROL INTERNO Y LA OPTIMIZACIÓN DE LA
RENTABILIDAD EN LAS MYPES DEL PERU, CASO:
EMPRESA REPRESENTACIONES LA CASA DE LA
LIMPIEZA EIRL, JULIACA, 2020**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Calcina Laura, Gabriela Caty

ORDID: 0000-0002-0553-8921

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

ASESOR

Lozano Guerra, Espíritu Cencia

ORCID: 0000-0002-2962-6408

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

JURADO

Rodríguez Cribilleros, Erlinda Rosario

ORCID N° 0000-0002-4415-1623

Ayala Zavala, Jesús Pascual

ORCID N°0000-0003-0117-6078

Armijo García, Víctor Hugo

ORCID N° 0000-0002-2757-4368

JURADO EVALUADOR Y ASESOR DE TESIS

DRA. RODRIGUEZ CRIBILLEROS ERLINDA ROSARIO
PRESIDENTE

DR. AYALA ZAVALA JESUS PASCUAL
MIEMBRO

MGTR. ARMIJO GARCIA VICTOR HUGO
MIEMBRO

MGTR. LOZANO GUERRA ESPIRITU CENCIA
ASESORA

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a mi familia por su apoyo constante para ser mejor persona y su ayuda para no desistir en la realización de mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad y sobre todo a los docentes por los conocimientos inculcados para destacar como mejor profesionales en un mercado tan competitivo.

RESUMEN

En la presente investigación titulada “El control interno y la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Peru, Caso: Empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca, 2020”, tuvo como objetivo determinar como el control interno influirá en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020, investigación cuantitativo de tipo descriptivo correlacional no experimental, con una muestra de 25 colaboradores, donde el resultado que resalta es que el 84 por ciento manifiesta que control interno mejora la rentabilidad en la empresa. Se concluye que nuestro aporte servirá como un medio de consulta, pero sobre todo a la contribución en la aplicación del control interno sobre la rentabilidad para la toma de decisiones en la empresa además que sus procedimientos del control interno se van forjando de manera práctica y empírica, buscando soluciones a problemas de rentabilidad, conforme se presenta en la realidad, volcando sin un previo trabajo de planificación, creando espacios y situaciones a medida que se presentan las exigencias en la Empresa estudiada.

Palabras claves: control, optimización, rentabilidad, actividades de control, evaluación de riesgo.

ABSTRACT

In this research entitled "Internal control and optimization of profitability in the Mypes of Peru, Case: Company Representations EIRL Cleaning House, Juliaca, 2020", aimed to determine how internal control will influence the optimization of profitability in the Mypes of Peru Case: Company Representations EIRL Cleaning House, Juliaca 2020, quantitative research of descriptive correlational type not experimental, with a sample of 25 employees, where the result that stands out is that 84 percent states that internal control improves the profitability in the company. It is concluded that our contribution will serve as a means of consultation, but above all to the contribution in the application of internal control over profitability for decision making in the company, in addition to the fact that its internal control procedures are forged in a practical and empirical manner, seeking solutions to profitability problems, as presented in reality, turning over without previous planning work, creating spaces and situations as the demands are presented in the company studied.

Keywords: control, optimization, profitability, control activities, risk assessment.

ÍNDICE

TÍTULO DE LA TESIS.....	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR DE TESIS.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	xi
I. INTRODUCCION.....	1
II. REVICION DE LA LITERATURA.....	8
2.1 Antecedentes.....	8
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	15
2.2.1. Control interno.....	15
2.2.2. Rentabilidad.....	28
III. HIPOTESIS	34
IV. METODOLOGÍA	35
4.1. Diseño de la investigación.....	35
4.2. Población y muestra.....	37
4.2.1. Población.....	37
4.2.2. Muestra	37
4.3. Definición y operacionalización de variable	38
4.3.1. Variables independientes.....	38
4.3.2. Variables dependientes	38
4.3.3. Variables intervinientes	38
4.3.4. Matriz de operacionalización	39
4.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	43
4.4.1. Técnicas de recolección de datos.....	43
4.4.2. Instrumento de recolección de datos	43
4.5. Plan de análisis	43
4.6. Matriz de consistencia.....	44
4.7. Aspectos éticos	47
V. RESULTADOS.....	48

CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	65
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	66
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Dimensión actividades de control	48
Tabla N° 2	Dimensión evaluación de riesgo	49
Tabla N° 3	Dimensión información y comunicación	50
Tabla N° 4	Dimensión Actividades de control	51
Tabla N° 5	Dimensión salvaguardar los activos	52
Tabla N° 6	Dimensión eficiencia operativa	53
Tabla N° 7	Dimensión ahorro de costos	54
Tabla N° 8	Dimensión objetivos propuestos	55
Tabla N° 9	Significancia y Correlación del control interno influirá significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020	56
Tabla N° 10	Significancia y Correlación de las actividades de control de ambiente influirán significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020	57
Tabla N° 11	Significancia y Correlación de la evaluación de riesgo de productos influirá significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020	59
Tabla N° 12	Significancia y Correlación de la información y comunicación de productos influirá significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020	61
Tabla N° 13	Significancia y Correlación de la actividad de control influirá significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020	62

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico N° 1	Dimensión actividades de control	48
Grafico N° 2	Dimensión evaluación de riesgo	49
Grafico N° 3	Dimensión información y comunicación	50
Grafico N° 4	Dimensión Actividades de control	51
Grafico N° 5	Dimensión salvaguardar los activos	52
Grafico N° 6	Dimensión eficiencia operativa	53
Grafico N° 7	Dimensión ahorro de costos	54
Grafico N° 8	Dimensión objetivos propuestos	55

I. INTRODUCCION

Cuando una organización, o individuo utiliza recursos confiables, estos son fundamentales para lograr los objetivos empresariales. Del mismo modo, cuando el valor monetario de las compras o los flujos de costos es enorme, es necesario integrar todos los componentes, por lo que se debe garantizar el suministro de productos.

Se trata de un mecanismo de control, mediante el cual la organización puede gestionar eficazmente el movimiento y almacenamiento de las mercancías y la información resultante y el flujo de recursos, cuyo propósito es obtener información sobre los defectos. Las características del proceso y permiten tomar importantes medidas correctoras. Todas las empresas tienen derechos de control, pero muchas de ellas han cometido el error de no evaluar y ejecutar productos de forma permanente, cometiendo una serie de defectos, provocando que la organización pierda dinero, tiempo y clientes.

El control interno debe enfocarse principalmente en mantener su valor como activo, por lo que en cualquier empresa el monitoreo efectivo es fundamental para el control y planificación de costos. Sin embargo, cuando la empresa no tiene registros de sus insumos o productos, no podrá planificar adecuadamente y el costo aumentará debido al exceso o escasez de su materia o productos a vender, por lo que la investigación para determinar el control puede mejorar la eficiencia del almacén. la compañía, por lo tanto, mantener la secuencia correcta de los productos, es uno de los principales factores que inciden en el crecimiento organizacional y la rentabilidad, por lo que es importante tener una buena gestión y control de los productos a vender.

Por tanto, se puede decir que la buena gestión y control interno es la principal actividad de la empresa, pues con una visibilidad confiable no solo se pueden reducir costos al no llevar demasiados o falta de mercadería, sino también tomar mejores

decisiones. Ambos brindan un mejor servicio a sus clientes. Además, tener el mejor nivel de control interno puede ayudarlo a liberar flujo de efectivo.

Con respecto al Planteamiento del problema

Actualmente, la competitividad en el mundo de los negocios fomenta que las empresas sean más eficientes y cada día mejoren sus operaciones, para seguir vendiendo en el mercado. Sin embargo, los procedimientos para seguir luchando por un cupo en tales mercados, deben ser apoyados con lineamientos adecuados garantizando el seguir en marcha y por ende mantener la rentabilidad de la empresa. En la mayoría de ellas, la gran inversión se realiza en el control interno, lo cual significa para toda organización, una de las cuentas de gran relevancia en la conformación de su inversión y la más vulnerable a malos manejos, lo que puede ser susceptible a extravíos no explicados en los mismos, hecho por el cual se necesita de una mayor atención, debido a que de su adecuada administración depende el éxito de la empresa. Estupiñan (2016) asegura que “el control interno no consigue evitar que se ejecuten malas prácticas en la organización, pero brinda medidas correctivas a tiempo para evitar pérdidas importantes a la entidad”. (p. 56)

El control interno para Anaya y Sánchez (2016) “es de vital importancia en las empresas, sea cual fuere el rubro al que se dediquen, ya que en la actualidad para ser más competitivas y rentables necesitan contar con un buen control interno y una organización bien estructurada para no ser desplazadas por la competencia que está a la vanguardia del día a día con los grandes cambios y avances tecnológicos que se viene afrontando actualmente”. (p. 156)

“Todo empresario siempre espera resultados positivos cuando inicia su actividad, es por ello que debe conocer a fondo las actividades que se desarrollan en cada área dentro de su empresa poniendo mayor énfasis en el área de control interno que inicia desde el

proceso de recepción hasta la salida de los productos, para poder así cumplir con las expectativas de sus clientes satisfaciendo sus necesidades y permitiendo a la empresa el cumplimiento de los objetivos planteados para maximizar su rentabilidad”. (Gallardo, 2017, p. 14)

La deficiencia del control interno de la empresa cuya línea de negocio principal está orientado al consumo masivo, es uno de los factores que inciden en la rentabilidad de la Empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL. (Mantilla, 2018, p. 62)

La empresa a estudiar, no ha obtenido los ingresos esperados debido a una mala Gestión en el control interno, no llegando a las metas trazadas por sus gerentes. Las mermas están relacionadas al vencimiento de los productos perecibles para el consumo, así como las roturas ocasionadas por el personal que manipula, almacena y expone los productos en las diferentes etapas de estos, los faltantes de los productos son debido a la poca o nula capacitación del personal responsable en ese momento.

“La investigación permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia y productividad en la empresa con un adecuado control interno, para así contar con herramientas propias del área que conlleven a proteger los recursos, minimizar riesgos y mejorar el desempeño de las actividades comerciales para que el área contable obtenga y proporcione información confiable en los estados financieros que permitan la toma de decisiones oportunas; esta investigación es clave para un nuevo resurgimiento de la empresa porque facilita la identificación de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la misma para mejorar la gestión administrativa que le permita posicionarse en el mercado y lograr con ello el incremento de la rentabilidad producto del cumplimiento de objetivos que la dirección plantea; dichos objetivos se logran con la aplicación eficiente de los componentes del control interno como ambiente de control, evaluación de riesgos,

actividades de control, información y comunicación y monitoreo”. (Salgueiro, 2018, p. 97)

Debido a la decreciente rentabilidad reflejada en los estados financieros de la empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, el propósito de la investigación es “analizar las posibles causas de los bajos resultados, una de las cuales es el deficiente control por las continuas pérdidas de mercadería y el alto grado de descontrol, lo cual impide poder manejar información confiable en los reportes diarios y hace deficiente la gestión comercial. La empresa con una buena gestión de control interno, poniendo en práctica las recomendaciones sobre los resultados obtenidos en la investigación podrá superar las debilidades detectadas para generar valor y mantenerse en el mercado sin temor a ser desplazada y generar las utilidades esperadas por los accionistas y administrativos.

La empresa en estudio, Representaciones la Casa de la limpieza EIRL. pertenece al rubro de comercialización de productos de limpieza, actualmente este tipo de empresas tienen la necesidad de mejorar la competitividad y hacerse de un buen nombre para no ser desplazados del mercado”. (El Comercio, 2017).

Por eso en la empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL., entre las deficiencias detectadas en lo que respecta a control interno, principalmente en el área de control de productos que son fuente base de sus ingresos diarios, empezando con el desconocimiento del MOF por parte de los empleados, además de no contar con un manual de procedimientos para el área en estudio. “Otro de los grandes problemas es el registro inoportuno en los kardex de control, pues muchas veces los ingresos de productos son registrados cuando ya inclusive la mercadería salió del almacén para la venta, esto es producto de la falta de programación o ubicación de los productos lo cual conlleva al hurto por parte de los empleados de la empresa que al notar el ineficiente control, sin

temor alguno, consumen a diario los productos sin pagar por ellos; esto también genera descontrol como mercadería vencida, deteriorada y obsoleta que genera pérdidas económicas y que puede provocar en un futuro cercano la desaparición de la empresa del mercado actual.

A razón de los problemas presentados en el área de almacén, la empresa se ve en la necesidad de medir el grado de relación del control interno en la rentabilidad, cuyos resultados de la investigación servirán para corregir y mejorar algunos aspectos que estén afectando a la utilidad”

Se formula la siguiente pregunta:

Enunciado general

¿De qué manera el control interno influirá en la optimización de la rentabilidad en las MyPE del Perú Caso Empresa, Representaciones la Casa de la limpieza EIRL Juliaca 2020?

Enunciado específico

¿Cómo las actividades de control de ambiente influirán en la optimización de la rentabilidad en las MyPE del Perú Caso Empresa, Representaciones la Casa de la limpieza EIR Juliaca 2020?

¿Cómo la evaluación de riesgo de productos influirá en la optimización de la rentabilidad en las MyPE del Perú Caso Empresa, Representaciones la Casa de la limpieza EIRL Juliaca 2020??

¿Cómo la información y comunicación de productos influirá en la optimización de la rentabilidad en las MyPE del Perú Caso Empresa, Representaciones la Casa de la limpieza EIRL Juliaca 2020?

¿Cómo la actividad de control de productos influirá en la optimización de la rentabilidad en las MyPE del Perú Caso Empresa, Representaciones la Casa de la limpieza EIRL Juliaca 2020?

Siendo los objetivos del problema

Objetivo general

Determinar como el control interno influirá en la optimización de la rentabilidad en las MyPE del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020

Objetivos específicos

Verificar cómo las actividades de control de ambiente influirán en la optimización de la rentabilidad en las MyPE del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020

Analizar cómo la evaluación de riesgo de productos influirá en la optimización de la rentabilidad en las MyPE del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020

Identificar cómo la información y comunicación de productos influirá en la optimización de la rentabilidad en las MyPE del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020

Determinar cómo la actividad de control influirá en la optimización de la rentabilidad en las MyPE del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020

Con respecto a la justificación de la investigación es:

Justificación Teórica

“El desarrollo de esta investigación busca describir la problemática y dejar en claro los puntos clave para poder proponer alternativas que faciliten los procesos de almacén de la empresa. Para ello es necesario aplicar un eficiente control que pueda mejorar y optimizar los procesos inmersos en los controles de productos, capacitación permanente al personal y motivación para el clima organizacional.

La empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, considera que es de vital importancia aplicar procedimientos de control de forma adecuada, los cuales ayudarán a dar solución al problema y por lo tanto permitirá que los clientes cuenten con productos de primera necesidad y de alta calidad, logrando con ello disminuir las pérdidas económicas que aquejan hoy en día a la empresa”.

Justificación Práctica

“El control interno es de gran importancia para las empresas de productos de primera necesidad, porque permite garantizar a los consumidores finales mayor variedad y calidad de productos disponibles para la venta, así como también mayor eficiencia en la atención; como consecuencia se incrementará el nivel de ingresos provenientes de la venta de sus productos con alta calidad, de esta forma incrementar la rentabilidad y asegurar el posicionamiento de la empresa en el mercado actual.

El control interno es uno de los aspectos que en la mayoría de empresas es pocas veces atendida y tomada en cuenta por el área administrativa, por tanto, hay deficiente gestión del control interno, esto conlleva a no contar con registros fehacientes y por ende

no permite obtener la información pertinente sobre los movimientos de las existencias para una oportuna toma de decisiones. Sin importar el rubro al que se dediquen las empresas, es de suma importancia el control interno, dado que su descontrol se presta no solo al robo, sino también al aumento de productos rotos y vencidos por causa de un sobre stock, pudiendo causar un impacto negativo sobre la rentabilidad.

Se considera que el presente trabajo de investigación será un aporte que contribuirá como base al desarrollo futuro de otros trabajos de investigación para implementaciones de procedimientos de control interno que ayudarán en la mejorara de la rentabilidad en empresas”.

II. REVICION DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

Bosque (2016) en su investigación “El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A.”, para optar el título de administrador. Instituto Universitario Aeronáutico. Tuvo como objetivo 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, se concluye que 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.

Crespo y Suarez (2015) en su tesis sobre “Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013” señalan sobre los factores de riesgo que: “Con carácter general, se considera un riesgo cualquier amenaza de que un evento, acción u omisión pueda impedir a la empresa lograr sus objetivos y ejecutar sus estrategias con éxito. (p.98) Se desprende que en cuanto a la implementación del control interno es sumamente importante determinar los riesgos que afecten la gestión de una empresa, en este caso ayudaría a un mejor resultado en la gestión financiera de Telecomunicaciones GYS EIRL”.

González (2015) en su investigación de La Gestión Financiera y el Acceso a Financiamiento de las PYMES del sector comercio en la ciudad de Bogotá tuvo por objetivos los siguientes: “Sistematizar mediante una revisión teórica, los conceptos de gestión financiera y financiamiento. Identificar los elementos de la gestión financiera presentes en las Pymes del sector comercio Examinar las características de las principales fuentes de financiamiento utilizadas por las Pymes del sector comercio El principal aporte de esta investigación fue explorar la situación actual de uno de los sectores más impactantes e influyentes en la economía de la ciudad de Bogotá con el fin de efectuar un diagnóstico de su gestión financiera y la relación de ésta con sus alternativas de financiamiento, así mismo identificar las problemáticas financieras presentes, con el fin de establecer estrategias y acciones de mejoramiento. En la investigación, destaca la importancia de establecer estrategias y acciones para mejorar la gestión de los recursos financieros de la organización; Telecomunicaciones GYS también puede establecer estrategias para el mejoramiento de sus resultados”.

Nacionales

Quispe (2017) en su investigación “El control interno y su efecto en la rentabilidad de las actividades de exportación en las Empresas Aduaneras del Distrito De Ventanilla, 2015”, para optar el título de contador público. Universidad San Martín de Porres. Tuvo como objetivo “determinar el efecto que origina un sistema de control interno a la rentabilidad de las actividades de exportación de las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla. Investigación de cuantitativo, descriptivo correlacional, Los resultados del trabajo de campo se realizó en cinco empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, entrevistando a un universo de 56 personas de las áreas administrativas y operativos de las mismas. Llegando a la conclusión que, por la carencia de un adecuado sistema de control interno, muchos materiales que se utilizaban para “sujetar las cargas en las importaciones eran desechados cuando se podían utilizar en las actividades exportación y generar rentabilidad”.

Ortega (2018) en su investigación “El Control Interno y la Rentabilidad en la Empresa Distribuidora de Alimentos Sur – Lurín 2018, para optar el título de contador. Universidad Peruana de las Américas. Tuvo como objetivo “Demostrar, como la aplicación del control interno, mejora la rentabilidad en la Empresa Distribuidora de alimentos del Sur – ubicada en el distrito de Lurín en el 2018. La investigación es de enfoque cualitativo, el diseño no experimental, transversa y descriptivo. La población está conformada por los socios, gerentes, contadores y colaboradores de la empresa. El tipo de muestreo que es no probabilístico. La técnica utilizada para es la encuesta. El instrumento el cuestionario. La obtención de resultados se procesará mediante Excel: tablas, comprensión y análisis de gráficos. El resultado que resalta es que el 84 por ciento manifiesta que control interno mejora la rentabilidad en la empresa. Se concluye que

nuestro aporte servirá como un medio de consulta, pero sobre todo a la contribución en la aplicación del control interno sobre la rentabilidad para la toma de decisiones en la empresa”.

Andrade (2015) en su investigación “Importancia del control interno y su efecto en la rentabilidad de las mypes del Perú y Chimbote, año 2013”, para optar el título de contador público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo “determinar y describir la importancia del control interno y su efecto en la rentabilidad de las MYPES del Perú y Chimbote, año 2013. Este trabajo se desarrolló usando la metodología de revisión bibliográfica y documental, de tipo cualitativo y nivel descriptivo. Encontrando como principal resultado que es de gran utilidad y beneficio la implementación de un control interno en las empresas ya que su importancia radica en la organización por lo que constituye una herramienta primordial de control, permitiendo observar de forma clara y precisa la eficiencia y eficacia de las operaciones que realizan las empresas, así como el cumplimiento de las normas, procedimientos y leyes que estas empresas aplican. Asimismo se concluye que la implementación de un control interno permitirá reducir costos, aumentar las utilidades, mejorar los recursos ya sea humanos, materiales y financieros ya que la meta es el logro del objetivo de la empresa, permitiendo aplicar de manera organizada y planificada los procedimientos, normas que serán ejecutadas por las personas implicadas, conduciendo de esta manera a la mejora de la rentabilidad, la cual estaría reflejada en la capacidad para poder obtener financiamiento, obtención de utilidades, reducción de costos, entre otros”.

Layme (2015) señala la Evaluación de los Componentes del Sistema de Control Interno y sus efectos en la gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, resalta “fundamentalmente que el buen desempeño de un Sistema de Control Interno dependerá del grado de cumplimiento de

cada uno de sus componentes. En este caso, dicho grado resultó sumamente bajo (37%) por lo que no se puede hablar de un nivel satisfactorio para dicha entidad. El tipo de investigación que se realizó es el proyecto descriptivo y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario (encuesta). La muestra estuvo constituida por funcionarios y trabajadores de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, en Moquegua”.

Campos S. (2015) en su tesis sobre la propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa constructora CONCISA en la ciudad de Chiclayo 2014, expone que: “Los objetivos de control en el proceso de transacciones serán: Operando de acuerdo con las políticas establecidas por la entidad, La citada tesis aporta a nuestra investigación sobre la preparación en el diseño de control interno para el área de tesorería donde se encuentra enfocada parte importante de nuestra investigación”.

Campos S. (2015) recomienda también en su tesis sobre control interno y el área de Tesorería que: Al diseñar los controles internos del área de tesorería se “recomienda realizar un análisis de las actividades del área de tesorería, con el objetivo de identificar la situación actual del área, las deficiencias, y dar a conocer los riesgos, para que se incurra a las medidas de reducción de estas. Se sugiere la implementación del control interno, organización administrativa, organización operativa y los modelos de comprobantes anexos que forman parte de la presente investigación de tesis, se den a conocer a al gerente general de la empresa Constructora CONCISA para su aplicación en el desarrollo de sus operaciones y/o transacciones, la toma de decisiones y, puedan cumplir con sus metas u objetivos establecidos. Aquí el autor nos hace la recomendación que al dar la atención debida al control interno dentro del área de tesorería le permite reducir sus riesgos, lo cual ayuda a una mejor asignación y distribución de los recursos

en la empresa; en este sentido Telecomunicaciones GYS EIRL al diseñar los controles internos acorde a sus requerimientos lo ayudará también a reducir sus riesgos”.

Urbina M. (2015) en su tesis sobre el Sistema de control Interno Contable y su Incidencia en la Gestión Administrativa Financiera de la Municipalidad de Guadalupe – Trujillo, expone que:” Los objetivos de control para determinar la incidencia en la gestión administrativa y financiera serán que el Control Interno incide y asume un papel importante porque a través de su evaluación permanente hace posible maximizar resultado en términos de eficiencia, eficacia, economía, equidad, ética y ecología, indicadores que fortalecen la gestión municipal. Con nuestra investigación buscamos que la empresa Telecomunicaciones GYS EIRL también destaque el control interno como un factor importante dentro de sus resultados”

Palomares (2019) en su investigación “Implementación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú: Caso empresa fondo de cultura económica del Perú S.A. Lima, 2015”, para optar el título de contador público. Universidad Nacional Federico Villarreal. Tuvo como objetivo lograr determinar y describir cómo es que el control interno influye en la rentabilidad de las empresas del Perú: Caso Fondo de Cultura Económica del Perú S.A. Lima, 2015. El estudio se desarrolló de manera descriptiva y con enfoque cualitativo, sólo se investigó a través de fuentes como: textos, revistas, tesis, artículos periodísticos e información de internet; así como fichas bibliográficas, encuestas para lograr ver que tan necesario era la implementación del control interno, mediante un cuestionario que constaba de 12 preguntas para los jefes de áreas, se concluye que el Fondo de Cultura Económica del Perú S.A. no cuenta con un área de control interno sin documentos de normativa así como de control, careciendo de personal calificado, faltando capacitación al personal y de esta forma el Fondo de Cultura Económica del Perú S.A. al carecer de una buena

implementación de control interno origina que las actividades realizadas sean deficientes y no eficaces en la información presentada.

Delgado (2018) en su investigación “Control interno para la mejora de la rentabilidad en la Empresa Multinegocios y Servicios Géminis S.R.L., Jaén 2017”, para optar el título de contador público. Universidad Señor de Sipán. Tuvo como objetivo propone un sistema de control interno para la mejora de la rentabilidad de la empresa Multinegocios y Servicios Géminis S.R.L., Jaén, en el 2017, investigación de tipo descriptivo, cualitativo, cuantitativo y propositivo porque se está evaluando un periodo de tiempo. Se aplica la técnica de la entrevista y análisis documental, para confirmar la veracidad de la información brindada. La investigación se elaboró en bases teóricas de control interno y en base teórica respecto a rentabilidad. Se concluye que al evaluar la rentabilidad está en un nivel bajo mostrando el 1% de utilidad neta tanto para el 2016 y 2015, se encontró algunas falencias en caja, por falta de conciliaciones en caja con los clientes y con el control de inventarios también por ello se diseña un sistema de control interno donde se describe las responsabilidades por áreas , asignando funciones y responsabilidades para la calidad de los procesos, , por ello se propone un sistema de control interno que conllevará a trabajar de una manera ordenada y adecuada y lograr mejorar algunas falencias del control que afecta la rentabilidad”.

Chávez (2018) en su investigación “Propuesta de un sistema de control interno para mejorar los niveles de rentabilidad de Indenor S.A, para optar el título de contador público. Universidad Señor de Sipán. Tuvo como objetivo Proponer un sistema de control interno para mejorar los niveles de rentabilidad de Indenor S.A., investigación de tipo cuantitativo - explicativo, se utilizó una entrevista para el área de producción y otra para el área de contabilidad y los resultados fueron, ausencia de inventarios, carecen de un control de calidad y control de retiro o ingreso de insumos al almacén, no cuentan con

políticas de compras de ventas, no tienen establecidas las funciones de los trabajadores y tampoco los capacitan formalmente, se concluye que las debilidades del trabajo que realiza Indenor, trae consecuencias de maltrato de insumos, abastecimiento insuficiente de insumos, falta de programación de metas de ventas, deficiente control de calidad, pérdida de clientes, clientes morosos, por ello es que se le recomienda a la empresa implementar a su método de trabajo la propuesta de organización y control que le presento.”

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Control interno

Concepto

Según **Álvarez (2016)** opina que: "Las normas de control interno se encuentran en las principales áreas de las actividades administrativas o comerciales de una entidad, incluidas las áreas relacionadas con las finanzas, la logística y la gestión de personal. Las normas, estándares, métodos y reglamentos para la aplicación y control del control interno, obras, sistemas de información y valores morales, etc. Etc. El propósito de la emisión de estos documentos es promover una adecuada gestión de los recursos en la entidad". (p. 104)

“Los propietarios, altos directivos y servidores de cada entidad “son los responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno según la naturaleza de sus actividades y volumen de negocio según su autoridad. Asimismo, la obligación del propietario es emitir la normativa específica aplicable a su entidad de acuerdo con su naturaleza, estructura, función y proceso, en consonancia con lo establecido en este documento”. (**Álvarez, 2016, p. 110**)

“Los estándares de control interno se basan en estándares y prácticas reconocidos y estos lineamientos y estándares de control. Estos contenidos se describen en el capítulo "Marco conceptual" de la parte de estructura de control interno de este documento. (Álvarez, 2014)

Coopers y Lybrand (2017) “define al Control Interno como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las categorías de eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables”. (p.16)

Por otro lado, mencionan “que los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa y de limitar las sorpresas. Dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro. Los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes” (p. 17).

Agüero, Urquiola y Martínez (2016) mencionan que “El control interno es un proceso de vital importancia para alcanzar el éxito en la administración de cualquier negocio. Mantener inventarios implica altos costos, por lo que se deben minimizar las existencias, de forma tal que se garantice una producción eficiente sin afectar el nivel de servicio al cliente. Para alcanzar esta meta, es imprescindible contar con un adecuado procedimiento que permita gestionar los inventarios dentro de cualquier organización”.

Chacón (2017) señala que “el control interno es un factor crítico en el logro de los objetivos generales de una empresa y su efectividad depende de la información recibida. El sistema de control interno debe poseer las características de ser oportuno, refiriéndose a que la manera óptima de información para el control debiera detectar desviaciones a las normas bases antes de que éstas ocurran.

En las actividades diarias de una empresa rara vez se logra tal detección, pero se deben coordinar esfuerzos para informar sobre desviaciones de las normas y/o procedimientos mientras los eventos en cuestión están aún en proceso. También debe seguir una estructura organización ya que los buenos controles están bien relacionados con la estructura orgánica y muestran la eficiencia, así como la de sus procedimientos en cuanto a su diseño y función. Finalmente debe tener una ubicación estratégica debido a que es necesario establecer controles en ciertas actividades de la operación de acuerdo a un criterio estratégico”.

Villamil (2015), señala “que el control interno es aquel que hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos. En los inventarios generalmente es de mayor significación dentro de un activo corriente, no solo en su cuantía, sino porque de su manejo proceden las utilidades de la empresa, de ahí la importancia que tiene la implementación de un adecuado sistema de control interno en los inventarios el cual tiene las siguientes ventajas:

- Reduce altos costos financieros ocasionados por mantener cantidades excesivas de inventarios.
- Reduce el riesgo de fraudes, robos o daños físicos.
- Evita que dejen de realizarse ventas por falta de mercancía.
- Evita o reduce pérdidas resultantes de baja de precios.

- Reduce el costo de la toma del inventario físico anual”

Objetivos de las normas de control interno

Amez (2017) considera que las "Normas de Control Interno" tienen como objetivo promover el fortalecimiento del sistema de control interno y lograr la gestión pública en términos de protección del patrimonio público y logro de metas institucionales. **(p. 89)**

En este caso, los objetivos de las normas de control interno son: Como marco de referencia para el control interno, para emitir la normativa institucional correspondiente y los procedimientos administrativos y operativos derivados de la misma. Orientar el desarrollo de estándares específicos para el proceso de gestión y la información de gestión en la entidad. Orientar y unificar la aplicación del control interno en las entidades”. **(Amez, 2017)**

Componentes del Control Interno

El Control Interno es una estructura jerárquica de 5 componentes.

Ambiente de Control. Es la base del control interno. Proporciona disciplina y estructura para apoyar al personal en la consecución de los objetivos institucionales.

Administración de Riesgos. Es el proceso que evalúa los riesgos a los que se enfrenta la institución en la procuración del cumplimiento de sus objetivos.

Actividades de Control. Son aquellas acciones establecidas, a través de políticas y procedimientos, por los responsables de las unidades administrativas para alcanzar los objetivos institucionales y responder a sus riesgos asociados.

Información y comunicación. Es la información de calidad que se obtiene, utilizan y comunican para respaldar el sistema de control interno y dar cumplimiento a su mandato legal.

Supervisión. Son las actividades establecidas y operadas por las unidades específicas que el Titular ha designado, con la finalidad de mejorar de manera continua al control interno (p. 10).

Cada componente del control interno establece entonces un conjunto de acciones organizadas de manera sistemática para garantizar el estricto cumplimiento de disposiciones emanadas desde la administración de la empresa y todo ello con la finalidad de hacer más eficiente y efectivo al sistema de control interno.

Tipos de control

“Dentro del control interno es importante conocer los tipos de control, entre ellos tenemos: • Preventivos: Diseñados para prevenir fraudes y errores.

- Directivos: Aquellos que sirven para establecer errores que no pudieron prevenir.

- Correctivos: Sirven para dar seguimiento y corregir aquello detectado, seguimiento a diferencias en conciliaciones”.

Además, esta investigación muestra los tipos de riesgos del control interno, y estas son:

- “Riesgo Inherente: Representa a la susceptibilidad de una aseveración a una declaración incorrecta material, en el supuesto que no existan procedimientos y políticas de estructura relacionados.

- Riesgo de Control: Los que no pueden evitar detecta oportunamente una declaración incorrecta relevante.

- Riesgo de Detección: Al planificar y aplicar los procedimientos no se detecta una declaración incorrecta en los estados financieros”.

De lo mencionado, “señala al Control Interno como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el Directorio, la Gerencia y la totalidad del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos”.

Por tanto, el Sistema de Control Interno aplicado a una Empresa deberá considerar como mínimo los siguientes aspectos:

- “Sistema de organización y administración, que comprende la estructura organizativa y administrativa, delimitando claramente las obligaciones, responsabilidades y el grado de dependencia e interrelación entre las áreas operativas y administrativas.

- Sistema de control de riesgos, que permita la identificación y administración de los riesgos, lo cual incluye la evaluación permanente de control y las medidas correctivas o mejoras.

- Sistema de información, destinado a administrar y controlar las operaciones y actividades de la empresa, así como la difusión de las responsabilidades de los diferentes niveles directores y el personal sobre el control de sus actividades y de la remisión de información a las entidades de control. Incluye adicionalmente las políticas y procedimientos sobre la utilización de los sistemas informáticos y las medidas de seguridad y planes de contingencia”.

Estupiñán (2015) “Señalan que el Control Interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

De esta manera, el control interno difiere por ente y tamaño y por sus culturas, filosofías de administración. Así, mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de control interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de otra”

Ámbito de aplicación

Las normas de control interno formuladas según Brito (2017) son aplicables a todas las entidades del ámbito de competencia de la SNC, y son supervisadas por el responsable de la entidad, el director ejecutivo del gobierno o el funcionario responsable de su trabajo. Si las normas de control interno no son aplicables en determinadas circunstancias, el alcance de cada norma debe mencionarse específicamente en los elementos restringidos. La CGR establecerá procedimientos para determinar posibles anomalías. (Brito, 2017, página 102)

Las normas antes mencionadas no interfieren con las disposiciones legislativas, ni restringen las normas prescritas por el sistema administrativo y otras normas existentes. La aplicación de estas normas ayuda a fortalecer la estructura de control interno establecida en la empresa. (Brito, 2017, pág.105)

Emisión y actualización

Como órgano de gobierno, la CGR es responsable de emitir o revisar las normas de control interno aplicables a diversas empresas del sector público y privado, y de orientar la implementación efectiva del control, operación y evaluación de la empresa.. (Brito, 2017, p. 105)

Estructura

La norma de control interno tiene la siguiente estructura: Código: Este es el número relevante asignado a cada estándar. Título: esta es la abreviatura del estándar Sumilla: Esta es la parte de ejecución de la especificación o declaración y debe ejecutarse en cada entidad. Comentario: La descripción completa del estándar describe aquellos estándares que son útiles para la implementación en entidades públicas. (Brito, 2017, p. 105)

Características

Las principales características de las normas de control interno son: (Catacora, 2018, p. 98) De acuerdo con el marco legal vigente, las directivas y normas emitidas por el sistema administrativo, y demás normativas relacionadas con el control interno. Compatible con los principios de control interno, principios de gestión y estándares de auditoría gubernamental emitidos por CGR

Su redacción y explicación de problemas específicos son simples y claras. Flexible, la organización puede ajustarse y actualizarse periódicamente de acuerdo con el progreso de la modernización administrativa del gobierno. (Catacora, 2018)

Sistema de control interno

La "Ley de Control Interno de Entidades" No. 28716 corregida por el mensajero ERRATAS define "el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, estándares, registros, organizaciones, procedimientos y métodos (incluyendo actitudes de los empleados) como un sistema de control interno" en cada Instituciones autorizadas y personal organizado y establecido en la empresa para lograr las metas institucionales que buscan

Asimismo, la ley establece que sus componentes están compuestos por:

El ambiente de control se entiende como un ambiente organizacional que es propicio para la implementación de control interno y estrictas prácticas de gestión, valores, comportamientos y reglas apropiadas.

La evaluación de riesgos debe identificar, analizar y gestionar factores o eventos que puedan tener un efecto adverso en la realización de metas, objetivos, objetivos, actividades y operaciones de la organización.

“Las actividades de control de gestión se refieren a las políticas y procedimientos de control relacionados con las funciones asignadas al personal otorgadas por el responsable o funcionarios designados, niveles administrativos de gestión y supervisión para asegurar que se logre la entidad objetivo.

Las actividades de prevención y seguimiento se refieren a las acciones que se deben realizar en el desempeño de las funciones designadas con el fin de cuidar y asegurar su idoneidad y calidad para el logro de los objetivos de control interno.

Los sistemas de información y comunicación, a través de su registro, procesamiento, integración y difusión de información con bases de datos y soluciones informáticas modernas accesibles, pueden brindar de manera efectiva confiabilidad, transparencia y eficiencia al proceso de gestión interno”.

Resultados de la supervisión, incluida la última revisión y verificación de las preocupaciones y los logros de las medidas de control interno aplicadas, incluida la aplicación de las recomendaciones formuladas por las instituciones nacionales del comité especial en sus informes Compromisos de mejora.

Las instituciones y el personal del departamento de gestión institucional realizan autoevaluaciones en base a estos compromisos de mejora para desarrollar mejor los controles internos y reportar las desviaciones o deficiencias que puedan ser subsanadas,

obligándolos a cumplir con la normativa o recomendaciones formuladas para el departamento. Mejorar u optimizar su trabajo.

Los departamentos administrativos y los organismos de control institucional forman parte del sistema de control interno de acuerdo con sus respectivos términos de referencia.

Organización del sistema de control interno

Utilizando la teoría de **Catacora (2018)** de la empresa “para implementar y operar sistemáticamente el control interno en su totalidad, es útil exigir a la gerencia institucional la previsión y diseño adecuadamente una organización para este propósito, y que promueva el orden, la racionalidad y la aplicación de estándares uniformes. Para una mejor implementación y evaluación integral”. **(p. 128)**

En este sentido, se puede considerar que los principios aplicables al sistema de control interno son:

Autocontrol, “todo funcionario y servidor debe utilizarlo para controlar su propio trabajo, encontrar defectos o desviaciones y corregirlos para mejorar su trabajo y lograr los resultados esperados”

Autorregulación, “como la capacidad institucional para formular normativas, métodos y procedimientos para proteger, ejecutar y asegurar la efectividad, eficiencia, transparencia y legalidad de los resultados de sus procesos, actividades u operaciones”

Autogestión, “cada entidad es responsable de ejecutar, planificar, ejecutar, coordinar y evaluar sus funciones responsables de acuerdo con la normativa aplicable y las responsabilidades establecidas para lograr estos objetivos”.

“La organización del sistema de control interno se diseña y establece sobre el sistema, y teniendo en cuenta las responsabilidades de orientación, gestión y supervisión

de sus componentes funcionales, su estructura proporcionará el nivel de control de estrategia, operación y evaluación”. (Catacora, 2018)

El método moderno establecido por COSO, las Directrices de la INTOSNAI y la Ley N ° 28716 indican que los diversos componentes de la estructura de control interno están interrelacionados y contienen varios elementos integrados en el proceso de gestión. Por ello, en este documento, con el fin de formalizar e implementar adecuadamente la estructura de control interno de la empresa, a los “cinco componentes:

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación de riesgos
- c) Actividades de control de gestión
- d) Información y comunicación
- e) Vigilancia, que combina actividades de prevención y vigilancia, vigilancia de resultados y compromisos de mejora”.

“Estos componentes son reconocidos internacionalmente por las principales organizaciones globales que se especializan en asuntos de control interno. Aunque sus nombres y componentes pueden ser diferentes, su uso contribuye a la implementación estandarizada de la estructura de control interno de la empresa”.

“Ayuda mucho realizar una evaluación ordenada, unificada y completa de la agencia de control. En este sentido, las actividades de prevención y seguimiento previstas en el artículo 3 d), f) y g) de la Ley N ° 28716, compromiso de seguimiento y mejora de los resultados, se incluyen en esta parte de acuerdo con sus respectivos contenidos”. La supervisión también se conoce comúnmente como seguimiento o vigilancia”. (Catacora, 2018, p. 123)

Roles y responsabilidades

Catacora (2018) “El control se realiza a diferentes niveles, Funcionarios, auditores internos y personal de nivel inferior han contribuido al sistema de control interno para que funcione de manera efectiva, eficiente y económica”. (p. 120)

“Las personas responsables, funcionarios y todo el personal de la entidad son responsables de la aplicación y supervisión del control interno, y mantienen una sólida estructura de control interno para promover la realización de sus objetivos, eficiencia, eficacia y economía. Operando”. (Catacora, 2018, p.131)

Para contribuir al fortalecimiento del control interno de la entidad, el responsable o responsable designado debe asumir el compromiso de implementar los siguientes estándares:

Apoyo institucional a los controles internos

“El responsable, los funcionarios y todo el personal de la entidad deben mantener una actitud positiva y solidaria hacia el normal funcionamiento del control interno. La actitud es la característica de cada entidad y se refleja en todos los aspectos de su desempeño. Su participación y apoyo ayudarán a mantener una actitud positiva”. (Catacora, 2018, p. 132)

Responsabilidad sobre la gestión:

“Todo funcionario público tiene la responsabilidad de rendir cuentas a las autoridades superiores y al público de los fondos o bienes públicos de los que es responsable, o de rendir cuentas de las tareas u objetivos encomendados y aceptados”. (Catacora, 2018)

Clima de confianza en el trabajo:

“Los propietarios y los funcionarios deben crear una atmósfera de confianza adecuada para garantizar el flujo correcto de información entre los empleados físicos. La confianza permite a las personas crear un ambiente de trabajo propicio para el funcionamiento de los controles internos basados en la seguridad y la cooperación mutua entre las personas y su integridad y capacidad, y su entorno brinda retroalimentación sobre el cumplimiento de deberes y responsabilidades”. (Catacora, 2018)

Seguridad razonable sobre el logro de los objetivos del control interno.

“Una estructura de control interno eficaz proporciona una garantía razonable para lograr los objetivos establecidos. El propietario o funcionario designado de cada entidad debe identificar los riesgos involucrados en la operación y estimar su ganancia aceptable de manera cuantitativa y cualitativa con base en la situación”. (Catacora, 2018)

Limitaciones a la eficacia de control interno

“La propia estructura de control interno no puede garantizar una gestión eficaz y eficiente, información y registros financieros completos, precisos y confiables, ni puede estar libre de errores, violaciones o fraudes. La eficacia del control interno puede verse afectada por motivos relacionados con los recursos humanos y materiales y cambios en los entornos externos e internos”. (Catacora, 2018)

“El funcionamiento del sistema de control interno depende de factores humanos y puede verse afectado por malentendidos, normas, negligencia o corrupción.

Por lo tanto, incluso si la competencia e integridad del personal de control interno puede controlarse mediante procesos de selección y capacitación adecuados, estas cualidades pueden sucumbir a la presión interna o externa de la entidad.

Además, si el personal que realiza el control interno no comprende su rol en el proceso o decide ignorarlo, el control interno será inválido

Otro factor son las limitaciones que pueden enfrentar las entidades en términos de recursos materiales. Por lo tanto, el costo del control debe considerarse en función de los beneficios del control”.

“Mantener un sistema de control interno diseñado para eliminar el riesgo de pérdida no es realista y se traducirá en altos costos, y es imposible justificar los beneficios generados. Por lo tanto, al momento de determinar el diseño e implementación de un control específico, se debe considerar la posibilidad de riesgo y su potencial impacto en la entidad, así como los costos asociados con la implementación del nuevo control”.

“Los cambios en el entorno externo e interno de la entidad (como cambios organizacionales y actitudes de propietarios y funcionarios) pueden afectar la efectividad del control interno y el personal que opera el control. Por lo tanto, el responsable o funcionario designado debe evaluar periódicamente los controles internos, informar a los empleados de los cambios implementados y cumplir con la normativa de control para dar un buen ejemplo a todos”. (Catacora, 2018)

2.2.2. Rentabilidad

Concepto

“La rentabilidad es una medida relativa de las utilidades, es la comparación de las utilidades netas obtenidas en la empresa con las ventas (rentabilidad o margen de utilidad neta sobre ventas), con la inversión realizada (rentabilidad económica o del negocio), y con los fondos aportados por sus propietarios (rentabilidad financiera o del propietario). La utilidad neta es el incremento del patrimonio resultante de una operación lucrativa de la empresa, esperado por quienes invierten en el capital social de una compañía para

incrementar el valor de su inversión. Es un efecto sobre el patrimonio mediante el incremento de cualquier activo (no necesariamente efectivo) o la disminución del pasivo” **(Meigs, 2019)**.

“La rentabilidad financiera señala la capacidad de la empresa para producir utilidades a partir de la inversión realizada por los accionistas incluyendo las utilidades no distribuidas, de las cuales se han privado. Dicha rentabilidad se calcula mediante el siguiente coeficiente: Utilidad Neta / Capital Contable” **(Urias 2017)**.

“Para mejorar el nivel de rentabilidad financiera se pueden reincorporar cambios en la rotación del capital contable, en el margen de utilidad neta y, en el apalancamiento financiero, dado que la rentabilidad financiera está compuesta por el producto entre el margen de utilidad neta sobre ventas) y la rotación del capital contable (Ventas netas / Capital contable). Incrementar la rotación del capital contable no es sencillo por cuanto no depende de las empresas únicamente, sino de las condiciones del mercado que permitan incrementar el nivel de ventas. estas a su vez dependen del producto, de la oferta de otros productos y, otros factores, lo cual se traduce en un problema de competencia” **(Fallcoff, 2017)**.

Otra alternativa es disminuir el capital contable como fuente de financiamiento (distribución de utilidades) manteniendo constante el nivel de ventas, para ello se debe incorporar deuda (o aplazamiento de deuda) en la estructura financiera (palanca financiera), maniobra que incrementa el riesgo financiero de la empresa. Acudir al apalancamiento financiero es sano, siempre que la deuda de largo plazo financie activos fijos y la deuda de corto plazo al activo circulante, de tal forma que se sincronicen los vencimientos de las deudas con las entradas de efectivo.

Otra condición es que las tasas de interés de la deuda no superen la rentabilidad del negocio (Sallenave 2018), definida esta última como la proporción de utilidades netas obtenidas por la empresa a partir de los activos disponibles, sin importar la fuente

“La rentabilidad es una medida relativa de las utilidades, es la comparación de las utilidades netas obtenidas en la empresa con las ventas (rentabilidad o margen de utilidad neta sobre ventas), con la inversión realizada (rentabilidad económica o del negocio), y con los fondos aportados por sus propietarios (rentabilidad financiera o del propietario). La utilidad neta es el incremento del patrimonio resultante de una operación lucrativa de la empresa, esperado por quienes invierten en el capital social de una compañía para incrementar el valor de su inversión”. (Meigs. 2019).

“La rentabilidad financiera señala la capacidad de la empresa para producir utilidades a partir de la inversión realizada por los accionistas incluyendo las utilidades no distribuidas, de las cuales se han privado. Dicha rentabilidad se calcula mediante el siguiente coeficiente: $\text{Utilidad Neta} / \text{Capital Contable}$ ” (Urías, 2017).

“Para mejorar el nivel de rentabilidad financiera se pueden reincorporar cambios en la rotación del capital contable, en el margen de utilidad neta y, en el apalancamiento financiero, dado que la rentabilidad financiera está compuesta por el producto entre el margen de utilidad neta sobre ventas y la rotación del capital contable ($\text{Ventas netas} / \text{Capital contable}$). Incrementar la rotación del capital contable no es sencillo por cuanto no depende de las empresas únicamente, sino de las condiciones del mercado que permitan incrementar el nivel de ventas. estas a su vez dependen del producto, de la oferta de otros productos y, otros factores, lo cual se traduce en un problema de competencia” (Fallcoff, 2017).

Otra alternativa es disminuir el capital contable como fuente de financiamiento (distribución de utilidades) manteniendo constante el nivel de ventas, para ello se debe

incorporar deuda (o aplazamiento de deuda) en la estructura financiera (palanca financiera), maniobra que incrementa el riesgo financiero de la empresa. Acudir al apalancamiento financiero es sano, siempre que la deuda de largo plazo financie activos fijos y la deuda de corto plazo al activo circulante, de tal forma que se sincronicen los vencimientos de las deudas con las entradas de efectivo.

Otra condición es que las tasas de interés de la deuda no superen la rentabilidad del negocio (Sallenave 2018), definida esta última como la proporción de utilidades netas obtenidas por la empresa a partir de los activos disponibles, sin importar la fuente de financiamiento de los mismos (Utilidades Netas / Activos totales) (Urias, 2017).

Si el costo del endeudamiento supera a la rentabilidad del negocio se produce una disminución de la rentabilidad para los propietarios (rentabilidad financiera), dado que la empresa no obtuvo una rentabilidad suficiente para cubrir los costos de los recursos ajenos. Incrementar la deuda, cuidando que la rentabilidad del negocio no sea superada por los costos de la misma es cuestionable, dado que mientras mayores sean los niveles de endeudamiento mayor será su costo, debido al riesgo percibido por los acreedores.

Fernández (2015) señaló que la rentabilidad es el rendimiento de la renta expresado en relación o porcentaje relativo a otras escalas económicas (como el capital de inversión total o el patrimonio neto).

En comparación con el concepto de ingreso o beneficio expresado en valor absoluto (es decir, unidad monetaria), la rentabilidad se expresa como porcentaje. Es posible distinguir entre tasa de beneficio económico y tasa de beneficio financiero".

Salas (2018) señaló que el análisis de los estados financieros de una empresa es fundamental para diagnosticar su estado económico y financiero, y muestra que la rentabilidad es la relación entre el beneficio neto y el patrimonio.

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{beneficio neto}}{\text{fondos propios}}$$

Stewart y Brealey (2017) creen que "la rentabilidad es la recuperación de la solicitud de los inversores de aceptar pagos diferidos. Las recompensas obtenidas mediante el uso de activos económicos y financieros son actividades de producción específicas, y dentro de un cierto período de tiempo, siempre corresponde a los inversores maximizar las ganancias". (p. 17)

Para encontrar esta rentabilidad, debemos dividir la ganancia o ganancia entre las inversiones por 100, y luego multiplicar el resultado por 100 como porcentaje:

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Utilidad o ganancia}}{\text{inversion}} \times 100$$

Ortega A. (2014) señaló que "la rentabilidad es la capacidad de una empresa para generar utilidades, la cual se refleja en los retornos obtenidos. Mediante el estudio de la rentabilidad se puede medir la eficiencia de los directores y gerentes de las empresas, porque de ellos depende la gestión empresarial.

Su análisis proporciona la siguiente información:

La capacidad de los activos fijos para producir suficientes bienes o servicios para respaldar la inversión.

Si los beneficios obtenidos son suficientes para el capital comercial. Si los resultados obtenidos mediante ventas son muy convenientes".

Componentes de la rentabilidad

Beneficio neto

Eslava (2016) comentó que, “si la utilidad neta se analiza por separado, puede llevar al engaño porque: No puede reflejar la verdadera capacidad y potencial de la compañía para generar ganancias debido a los ingresos y las operaciones normales.

No refleja la verdadera capacidad y potencial de la empresa para generar los recursos necesarios en el futuro para asegurar su crecimiento y crecimiento”.

Fondos propios

Pérez y Carballo (2017) señalaron: “El patrimonio es el saldo acumulado de las aportaciones de los accionistas y las retenciones de beneficios anuales hasta el momento. El patrimonio se puede definir como parte de la estructura financiera básica de la empresa.

Una empresa que pertenece al titular de la entidad y por tanto no necesita ser devuelta, sus funciones básicas se pueden concretar en los dos aspectos siguientes:

a) Proporcionar capital para una parte razonable de la estructura económica permanente o activos fijos y activos circulantes.

b) Como garantía de la entidad ante un tercero”.

Indicadores de Rentabilidad

Salvaguardar los activos

Para lograr el objetivo, todos los activos que cada empresa posee en sus operaciones de proceso deben estar protegidos. Todos los activos tangibles e intangibles propiedad de la organización se consideran activos: edificios, maquinaria y equipo,

productos, cuentas por cobrar e información, invenciones, planes de negocios, patentes y marcas registradas, nombres comerciales, tecnología de la información, etc..

III. HIPOTESIS

3.1. Hipótesis general

El control interno influirá significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020

3.2. Hipótesis específicos

Las actividades de control de ambiente influirán significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020

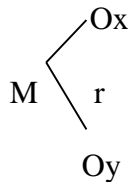
La evaluación de riesgo de productos influirá significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020

La información y comunicación de productos influirá significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020

La actividad de control influirá significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación



Dónde:

M es la muestra de investigación

Ox es la primera variable

Oy es la segunda variable

r es el grado de relación entre ambas variables

Estos diseños describen la relación entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento dado. También implica solo la descripción, no la descripción de categorías, conceptos, objetos o variables individuales, sino las relaciones entre ellos, independientemente de si estas relaciones son puramente relacionadas o causales.

Después del análisis de medición (método cuantitativo) o análisis de evaluación (método cualitativo) se encuentra la asociación entre categorías, conceptos, objetos o variables en un tiempo determinado.

El diseño de causalidad relevante puede limitarse a establecer relaciones entre variables sin especificar el significado de causalidad o intentar analizar la causalidad. Cuando se limitan a la no causalidad, se basan en pensamientos o suposiciones relacionados, y cuando intentan evaluar la causalidad, se basan en pensamientos o suposiciones causales.

El tipo de la investigación, para la encuesta actual se utilizarán métodos cuantitativos porque medirá y analizará teorías asociadas a categorías, conceptos, objetos o variables en un momento dado. Es uno de los diseños más utilizados en el campo de la investigación.

Permite encontrar la relación entre dos o más variables de interés en la misma muestra de objeto, o encontrar el grado de relación entre dos fenómenos o eventos observados.

El modo de indagación será básico, busca conocimiento sobre la realidad o fenómenos naturales y contribuye a una sociedad que crece y responde mejor a los desafíos humanos. (Hernández, 2018, p. 123)

La indagación básica no es buscar aplicaciones prácticas de sus hallazgos, sino aumentar el conocimiento para responder preguntas para que este conocimiento pueda aplicarse a otras investigaciones.

El nivel de la investigación se aplicará es el nivel relacionado con la descripción, porque primero se describe la teoría sobre la primera variable y su relación con la segunda variable

Nivel de descripción. Caballero (2016) describe una forma narrativa de describir las cosas y controlarlas sin involucrar su esencia. Por tanto, constituye el primer nivel de conocimiento científico. (p. 98)

Debido al fenómeno del contacto directo o indirecto, la investigación descriptiva recoge sus características externas: enumeración y agrupación parcial, calidad y entorno que la rodea, etc.

Nivel correlacional, su propósito es medir el grado de relación que existe entre dos o más variables. Esto significa que pueden ver si estas dos o más variables están

relacionadas, es decir, si una variable explica la otra variable y viceversa. El propósito de este tipo de investigación es comprender el comportamiento de las variables y comprender el comportamiento de otras variables relacionadas con él.

Según Tamayo y Tamayo (2018), se refiere al grado de (relación no causal) entre dos o más variables. Para llevar a cabo dicha investigación, las variables deben medirse primero y luego la correlación debe estimarse mediante la aplicación de pruebas de hipótesis y técnicas estadísticas relacionadas (p. 87)

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

La población estará conformada por 30 colaboradores que laboran en la Empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca.

4.2.2. Muestra

La muestra estará compuesta por 25 colaboradores del área de la Empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca, para la actual búsqueda de información se utilizará el modelo de muestreo no probabilístico intencional y por conveniencia ya que tiene noción de la comunidad participante. Por eso para se debe seleccionar una comunidad que tenga un juicio personal, no influenciado por personas externas, de esta forma es un parte censal formado por 24 colaboradores de la entidad estudiada.

Para definir el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple y aplicado la fórmula estadística que se muestra a continuación:

$$n = \frac{(p \cdot q) Z^2 \cdot N}{(EE)^2 (N - 1) + (p \cdot q) Z^2}$$

Dónde:

N.- “Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo, es la variable que se desea determinar”.
P y q.- “Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra, de acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno”.
Z.- “Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra”, por tanto el valor $Z = 1.96$ ”
N.- “El total de la población, en este caso 10,000 personas”.
EE.- “Representa el error estándar de la estimación, en este caso se ha tomado 5.00%”

Sustituyendo:

$$n = (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2 \times 30) / (((0.05)^2 \times 29) + (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2))$$

$$n = 25.$$

4.3. Definición y operacionalización de variable

4.3.1. Variables independientes

Control interno

4.3.2. Variables dependientes

Optimización de la rentabilidad

4.3.3. Variables intervinientes

Empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL

4.3.4. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicador	Escala
Control interno	Para Cashin y Netwirt (2014) opina que “El control interno cubre los planes organizativos internos de la empresa, los métodos y medidas de coordinación” (p. 63)	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de control 	“El control interno es un proceso que incluye todos los métodos mediante sus componentes supervisión operativa, metodología de trabajo, selección de personal calificado y	<ul style="list-style-type: none"> • “Ambiente de control. • Control de actividades laborales. • Control de la captación y uso del material recuperado”. 	Escala de licket
		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de riesgo 		<ul style="list-style-type: none"> • “Procedimiento en los trabajos de sujeción de cargas. • Capacitación en temas de sujeción de cargas. • Aplicación de nuevas tecnologías de trabajo” 	

		<ul style="list-style-type: none"> • Información y comunicación 	directivas o guías de trabajo, a fin de que se preserven sus activos y que la información sea confiable”.	<ul style="list-style-type: none"> • “Directivas que normen el uso de material recuperado. • Guías que indiquen los procedimientos de trabajo” 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de control 		<ul style="list-style-type: none"> • “Definir responsabilidades. • Principio de autoridad. • Medidas correctivas” 	
Rentabilidad	Según Bernstein (2016) opina que “La rentabilidad se compone de la tasa de beneficio y el tamaño del capital que genera beneficio.”. (p. 123)	<ul style="list-style-type: none"> • Salvaguardar los Activos 	“Rentabilidad es la proporción que espera recibir a manera de beneficio un inversionista en relación a los fondos que invierte en un negocio”	<ul style="list-style-type: none"> • “Administración de los materiales (activos) recuperados. • Control de salida de los materiales recuperados. • Medidas de control interno. • Técnicas de control. • Control del stock de materiales recuperados (Kardex) 	Escala de licket

				<ul style="list-style-type: none"> • Informes de servicios de trincado” 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia Operativa 		<ul style="list-style-type: none"> • “Asignación de funciones y responsabilidades. • Capacitación permanente. • Aplicación de nuevas tecnologías.” • “Mediciones laborales. • Entrenamiento constante. • Compromiso de los trabajadores” 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Ahorro de Costos 		<ul style="list-style-type: none"> • “Control uso material comprado. • Control uso material recuperado. • Optimizar los recursos. 	

				<ul style="list-style-type: none"> • Servicio oportuno para ahorrar horas/hombre. • Servicio oportuno para ahorrar horas/maquina. • Servicio oportuno para ahorrar Maquina/hombre”. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos Propuestos 		<ul style="list-style-type: none"> • “Establecer un control interno adecuado. • Controlar los activos. • Lograr la eficiencia operativa. • Ahorrar costos operativos. • Lograr una buena y oportuna atención al cliente” 	

4.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

4.4.1. Técnicas de recolección de datos

Según Hernández (2018), “se utiliza como técnica la encuesta, que es una técnica de inspección y recolección de datos, mediante la realización de preguntas de manera directa o indirecta sobre los temas que constituyen la unidad de análisis. Con esta contribución en mente, recopilaremos información utilizando técnicas de encuesta para encuestas de cuestionario de muestras seleccionadas”.

4.4.2. Instrumento de recolección de datos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2018), “la herramienta es un cuestionario que corresponde a la técnica de la encuesta. “El cuestionario consiste en mostrarle al encuestado un formulario, contiene una serie de preguntas ordenadas y coherentes con contenido claro, veracidad y objetividad para ser resueltas de la misma forma . (p. 318).

En este sentido, se desarrolló un cuestionario con preguntas en el que los usuarios pueden responder preguntas sobre las variables estudiadas”.

4.5. Plan de análisis

El programa Excel y la aplicación de datos SPSS 24 se utilizan para estimar la relación entre las variantes en función del coeficiente de correlación. En el actual proceso de procesamiento de datos enojados, se utilizarán pruebas no paramétricas de acuerdo con las necesidades de investigación.

4.6. Matriz de consistencia

TITULO DEL PROYECTO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	DISEÑO DE LA INVESTIGACION
El control interno y la optimización de la rentabilidad en el área logística de la Empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020	¿De que manera el control interno influirá en la optimización de la rentabilidad en el área logística de la Empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020?	Determinar como el control interno influirá en la optimización de la rentabilidad en el área logística de la Empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020	El control interno influirá significativamente en la optimización de la rentabilidad en el área logística de la Empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020	El diseño de investigación será. Descriptivo, correlacional, no experimental, transversal.
	PREGUNTAS ESPECIFICAS	OBJETIVO ESPECIFICAS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo las actividades de control de ambiente influirán en la optimización de la rentabilidad en el área 	<ul style="list-style-type: none"> Verificar cómo las actividades de control de inventario influirán en la optimización de la 	<ul style="list-style-type: none"> Las actividades de control de inventario influirán significativamente en la optimización de la 	

	<p>logística de la Empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca, 2020?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo la evaluación de riesgo influirá en la optimización de la rentabilidad en el área logística de la Empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca, 2020? • ¿Cómo la información y comunicación influirá en la optimización de la 	<p>rentabilidad en el área logística de la Empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca, 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar cómo la evaluación de riesgo influirá en la optimización de la rentabilidad en el área logística de la Empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca, 2020 • Identificar cómo la información y 	<p>rentabilidad en el área logística de la Empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca, 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> • La evaluación de riesgo influirá significativamente en la optimización de la rentabilidad en el área logística de la Empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca, 2020 • La información y comunicación influirá 	
--	---	---	---	--

	<p>rentabilidad en el área logística de la Empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca, 2020?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo las actividades de control influirán en la optimización de la rentabilidad en el área logística de la Empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca, 2020? 	<p>comunicación influirá en la optimización de la rentabilidad en el área logística de la Empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca, 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demostrar cómo las actividades de control influirán en la optimización de la rentabilidad en el área logística de la Empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca, 2020 	<p>significativamente en la optimización de la rentabilidad en el área logística de la Empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca, 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las actividades de control influirán significativamente en la optimización de la rentabilidad en el área logística de la Empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca, 2020 	
--	--	--	---	--

4.7. Aspectos éticos

De acuerdo con las pautas de gestión de la universidad, se establecerá un comité responsable de la imparcialidad durante todo el proceso de investigación, y cuando sea necesario para participar en la cooperación de la empresa, el comité será designado por las autoridades universitarias. Sin embargo, esto se debe a la autorización de la Administración General de la Universidad para permitir las investigaciones de las empresas bajo investigación bajo la guía de los lineamientos aplicados desde 2018, y comenzará con la aprobación de la universidad.

La edad máxima para participar en la comunidad es de 18 a 60 años. Los participantes comprenderán el propósito de la investigación y cuál es el propósito de la investigación, además, su participación será voluntaria y anónima.

La realización de un estudio que someta a molestias o riesgos, aunque sean mínimos, a los colaboradores, no sería lícito ni ético (desde el punto de vista de la beneficencia/no maleficencia) si los resultados no beneficiaran a dichas personas ni aportaran nuevos datos al conocimiento que se tiene del tema que se investiga.

Se respetará la confidencialidad del encuestado, en cuestión a sus respuestas, ya solo el grupo de trabajo tendrá acceso a ella.

Con respecto a la no maleficencia, apoyada en la ética de la empresa se legitimará la moral de todos los colaboradores sobre la base de unos principios éticos de autonomía, justicia, no maleficencia y beneficencia, teniendo en cuenta los fines que, como empresa, la legitiman.

Estos principios son aplicados a lo largo de la investigación ya que es fundamental para el logro de los objetivos de la tesis y el estudio de campo.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla N° 1

Dimensión: Actividades de control

		%			
	Continuidad	%	% real	recolectado	
Legal	Bajo	5	20,0	20,0	
	Medio	8	32,0	52,0	
	Alto	12	48,0	100,0	
	Total	25	100,0	100,0	

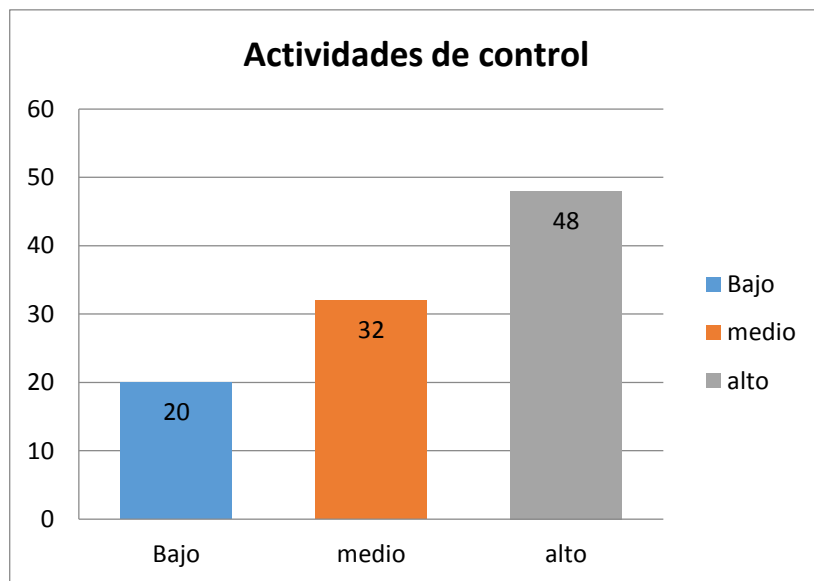


Figura N° 1. Dimensión: Actividades de control

En la figura N° 1 la dimensión Actividades de control, obtuvo como resultado que los colaboradores tuvieron un puntaje bajo con un 20%, mientras para la opción media 32% por último como resultado 48% para el puntaje alto.

Tabla N° 2

Dimensión evaluación de riesgo

					%
		Continuidad	%	% real	recolectado
Legal	Bajo	7	28,0	28,0	28,0
	Medio	6	24,0	24,0	52,0
	Alto	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

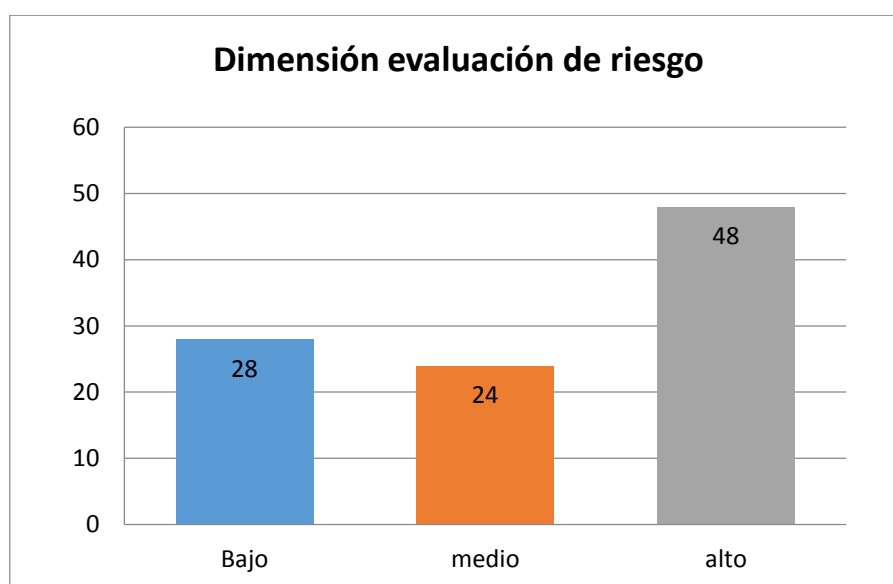


Figura 2. Dimensión evaluación de riesgo

En la figura N° 2 para la Dimensión evaluación de riesgo, se obtuvo como resultado que los colaboradores tuvieron un puntaje bajo con un 28%, mientras que para el puntaje medio obtuvieron el 24% y por último se obtuvo 48% para el puntaje alto.

Tabla N° 3

Dimensión información y comunicación

					%
		Continuidad	%	% real	Recolectado
Legal	Bajo	8	32,0	32,0	32,0
	Medio	6	24,0	24,0	56,0
	Alto	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

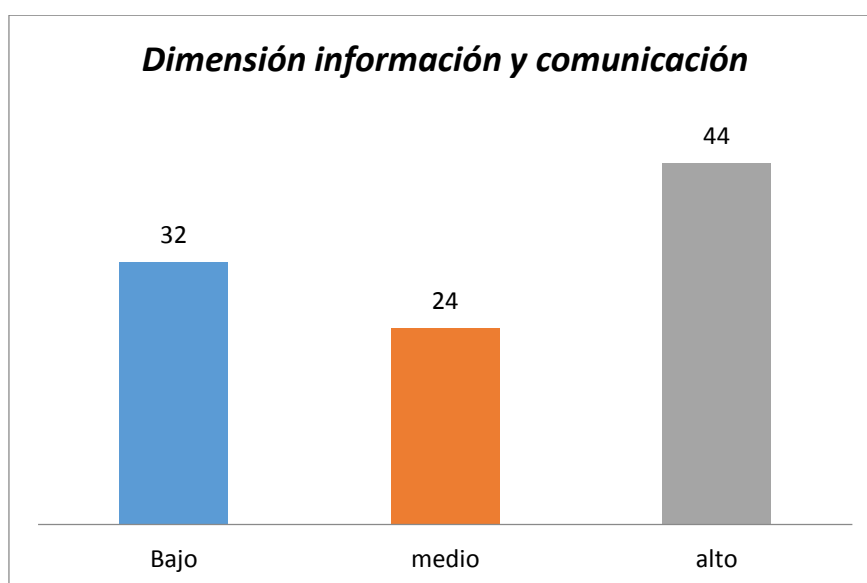


Gráfico N° 3. Dimensión información y comunicación

En la figura N° 3 para la Dimensión información y comunicación, se obtuvo como resultado que los colaboradores tuvieron un puntaje bajo con un 32%, 24% para el puntaje medio y por último se obtuvo 44% para el puntaje alto.

Tabla N° 4

Dimensión Actividades de control

					%
		Continuidad	%	% real	recolectado
Legal	Bajo	20	80,0	80,0	80,0
	Medio	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

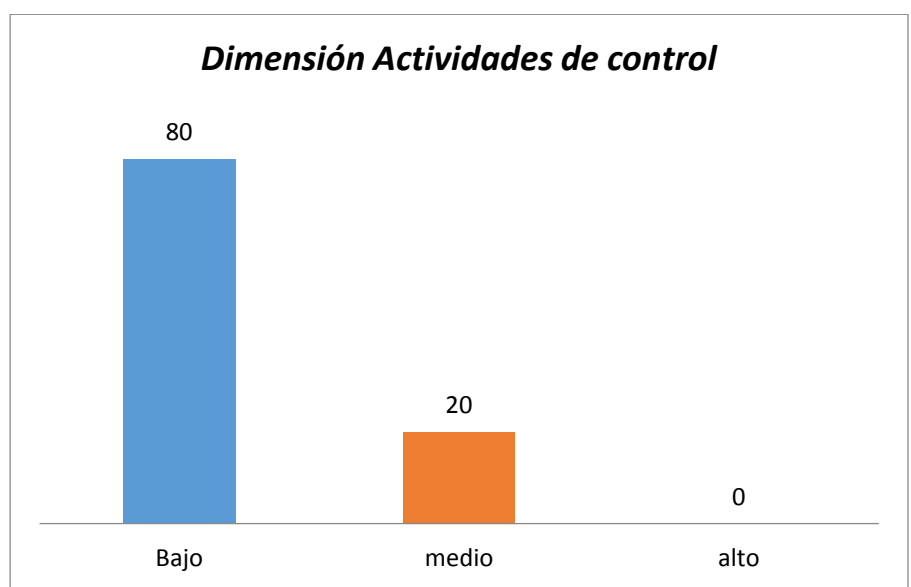


Grafico N° 4. Dimensión Actividades de control

En la figura N° 4 para la Dimensión Actividades de control, se obtuvo como resultado que los colaboradores tuvieron un puntaje bajo con un 80% y 20% para el puntaje medio.

Tabla N° 5

Dimensión salvaguardar los activos

		Continuida			%
		d	%	% real	recolectado
Legal	Bajo	16	64,0	64,0	64,0
	Medio	9	36,0	36,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

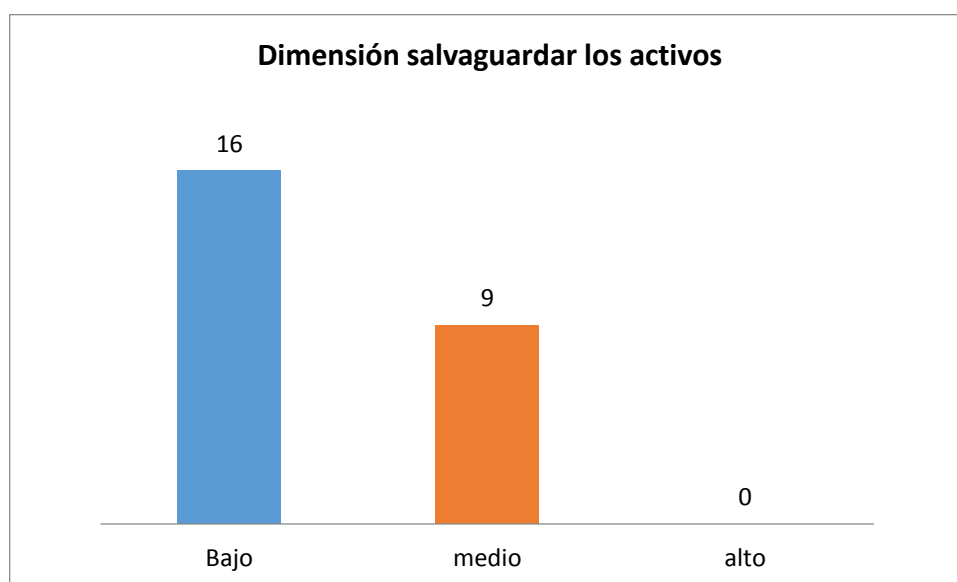


Grafico N° 5. Dimensión salvaguardar los activos

En la figura N° 5 para la Dimensión salvaguardar los activos, se obtuvo como resultado en los colaboradores un puntaje bajo del 64% y 36% para el puntaje medio.

Tabla N° 6

Dimensión eficiencia operativa

					%
		Continuidad	%	% real	Recolectado
Legal	Bajo	10	40,0	40,0	40,0
	Medio	10	40,0	40,0	80,0
	Alto	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

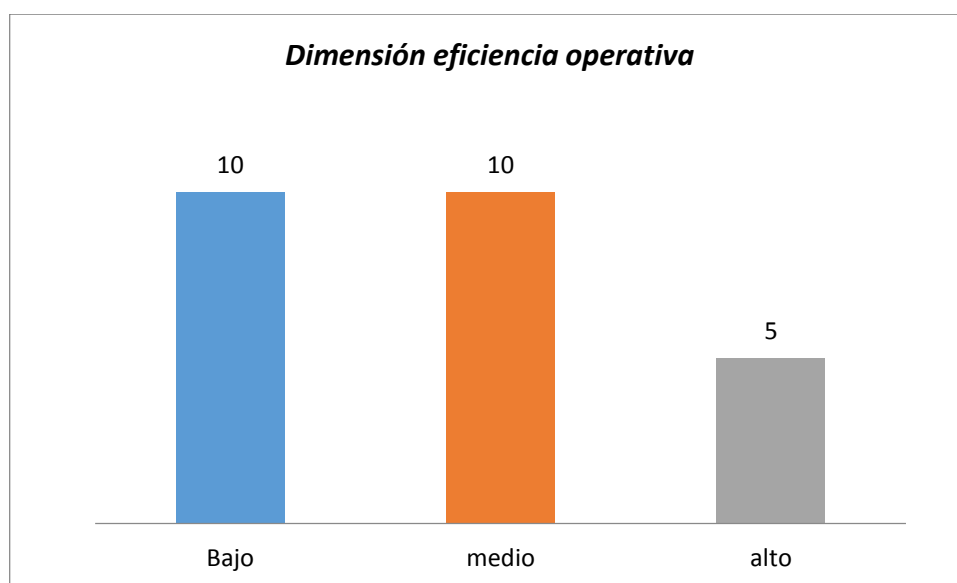


Gráfico N° 6. Dimensión eficiencia operativa

En la figura N° 6 para la Dimensión eficiencia operativa, se obtuvo como resultado que los colaboradores tuvieron un puntaje bajo con un 40%, 40% para el puntaje medio y por último se obtuvo 20% para el puntaje alto.

Tabla N° 7

Dimensión ahorro de costos

					%
		Continuidad	%	% real	Recolectado
Legal	Bajo	10	40,0	40,0	40,0
	Medio	11	44,0	44,0	84,0
	Alto	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

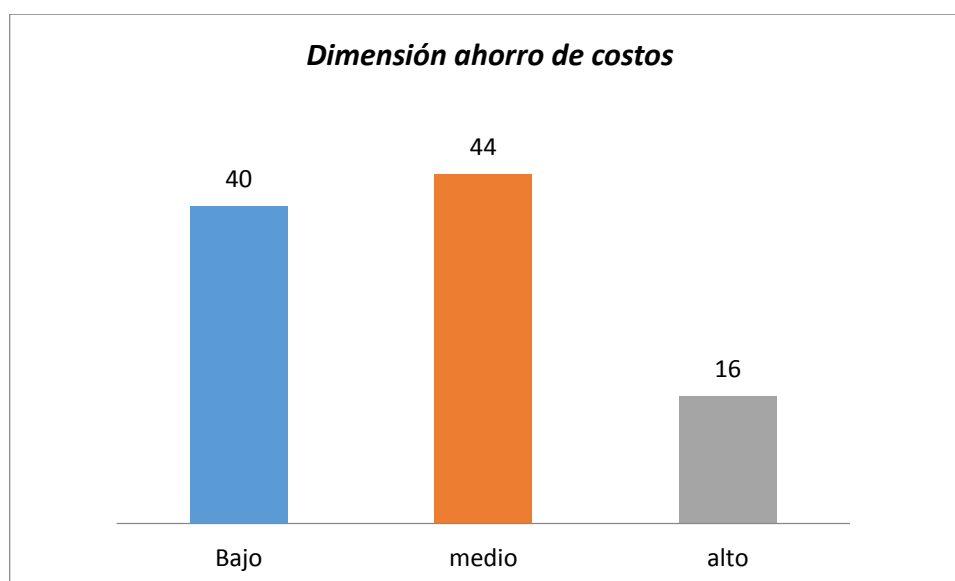


Gráfico N° 7. Dimensión ahorro de costos

En la figura N° 7 para la Dimensión ahorro de costos, se obtuvo como resultado que los colaboradores tuvieron un puntaje bajo con un 40%, 44% para el puntaje medio y por último se obtuvo 16% para el puntaje alto.

Tabla N° 8

Dimensión objetivos propuestos

					%
	Continuidad	%	% real	recolectado	
Legal	Bajo	3	12,0	12,0	
	Medio	10	40,0	52,0	
	Alto	12	48,0	100,0	
	Total	25	100,0	100,0	

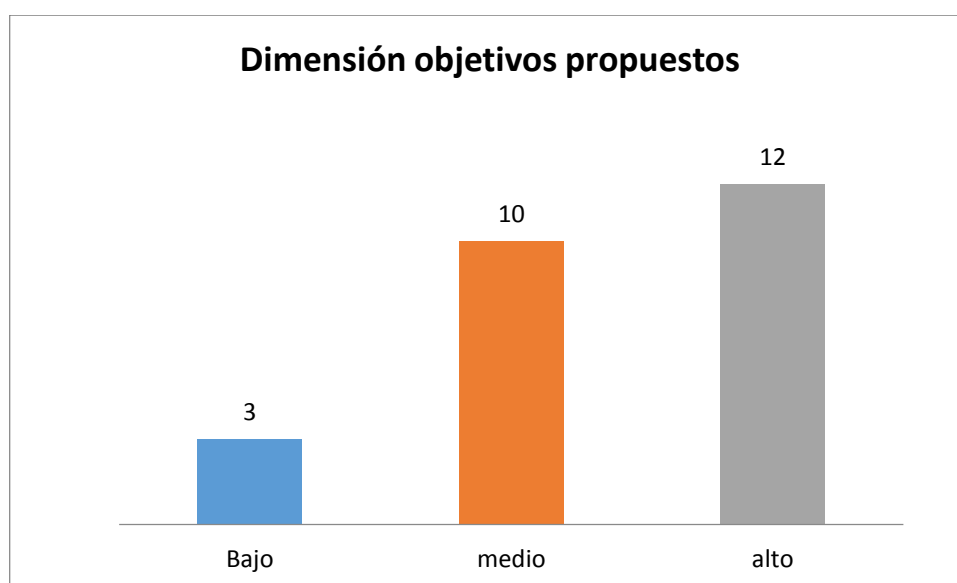


Gráfico N° 8. Dimensión objetivos propuestos

En la figura N° 8 para la Dimensión objetivos propuestos, se obtuvo como resultado que los colaboradores tuvieron como puntaje bajo un 12%, 40% para el puntaje medio y por último se obtuvo 48% para el puntaje alto.

4.2.1. Prueba de inferencia de la hipótesis general:

a. Prueba de hipótesis general.

H_0 El control interno no influirá significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020.

H_1 El control interno influirá significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020.

b. Nivel de decisión.

Significancia ≥ 0.05 ; se rechaza Hipótesis nula

Significancia ≤ 0.05 ; se acepta hipótesis nula

c. Estadístico.

La estimación de los parámetros de la prueba de hipótesis se realizó mediante el proceso estadístico no paramétrico coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

d. Cálculos.

Tabla 9. *Significancia y Correlación del control interno influirá significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020*

		Correlaciones	
		Control interno	Optimización de la rentabilidad
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,899**
		N	.
		N	,000
	Optimización de la rentabilidad	Coeficiente de correlación	,899**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	.
		N	,000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se determinó mediante la prueba de inferencia de hipótesis general una correlación alta y significancia de Rho de Spearman, la correlación es alta positiva de 0,899 y una significancia de $p \text{ valor} = 0,000 < 0.05$ p valor esperado para la conservación de estatus que, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos de los resultados de inferencia estadístico Rho, que ambas variables de estudio están correlacionadas de manera significativa, y existe una relación directa alta de dependencia, Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL

4.2.2. Prueba de inferencia de las hipótesis específicas:

a. Prueba de hipótesis específica 1.

H_0 Las actividades de control de ambiente no influirán significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020

H_1 Las actividades de control de ambiente influirán significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020

b. Nivel de decisión.

Significancia ≥ 0.05 ; se rechaza Hipótesis nula

Significancia ≤ 0.05 ; se acepta hipótesis nula

c. Estadístico.

La estimación de los parámetros de la prueba de hipótesis se realizó mediante el proceso estadístico no paramétrico coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

d. Cálculos.

Tabla 10. *Significancia y Correlación de las actividades de control de ambiente influirán significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020*

Correlaciones				
		Actividades de control de ambiente		Optimización de la rentabilidad
Rho de Spearman	Actividades de control de ambiente	Coeficiente de correlación	1,000	,982**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Optimización de la rentabilidad	Coeficiente de correlación	,982**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se determinó mediante la prueba de inferencia de hipótesis específica 1 una correlación alta y significancia de Rho de Spearman, la correlación es alta positiva de 0,982 y una significancia de p valor = 0,000 < 0.05 p valor esperado para la conservación de estatus que, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos de los resultados de inferencia estadístico Rho, que ambas dimensiones de estudio están correlacionadas de manera significativa, y existe una relación directa alta de dependencia, Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL.

a. Prueba de hipótesis específica 2.

H₀ La evaluación de riesgo de productos no influirá significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020

H₁ La evaluación de riesgo de productos influirá significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020

b. Nivel de decisión.

Significancia ≥ 0.05 ; se rechaza Hipótesis nula

Significancia ≤ 0.05 ; se acepta hipótesis nula

c. Estadístico.

La estimación de los parámetros de la prueba de hipótesis se realizó mediante el proceso estadístico no paramétrico coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

d. Cálculos.

Tabla 11. *Significancia y Correlación de la evaluación de riesgo de productos influirá significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020*

Correlaciones				
			Evaluación de riesgo de productos	Optimización de la rentabilidad
Rho de Spearman	Evaluación de riesgo de productos	Coeficiente de correlación	1,000	,928**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Optimización de la rentabilidad	Coeficiente de correlación	,928**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se determinó mediante la prueba de inferencia de hipótesis específica 2 una correlación alta y significancia de Rho de Spearman, la correlación es alta positiva de 0,928 y una significancia de p valor = 0,000 < 0.05 p valor esperado para la conservación de estatus que, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos de los resultados de inferencia estadístico Rho, que ambas

dimensiones de estudio están correlacionadas de manera significativa, y existe una relación directa alta de dependencia, en la Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL.

a. Prueba de hipótesis específica 3.

H_0 La información y comunicación de productos no influirá significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020

H_1 La información y comunicación de productos influirá significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020

b. Nivel de decisión.

Significancia ≥ 0.05 ; se rechaza Hipótesis nula

Significancia ≤ 0.05 ; se acepta hipótesis nula

c. Estadístico.

La estimación de los parámetros de la prueba de hipótesis se realizó mediante el proceso estadístico no paramétrico coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

d. Cálculos.

Tabla 12. *Significancia y Correlación de la información y comunicación de productos influirá significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020*

		Correlaciones		
			La información y comunicación de productos	Optimización de la rentabilidad
Rho de Spearman	La información y comunicación de productos	Coeficiente de correlación	1,000	,735**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Optimización de la rentabilidad	Coeficiente de correlación	,735**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se determinó mediante la prueba de inferencia de hipótesis específica 3 una correlación alta y significancia de Rho de Spearman, la correlación es alta positiva de 0,735 y una significancia de p valor = 0,000 < 0.05 p valor esperado para la conservación de estatus que, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos de los resultados de inferencia estadístico Rho, que ambas dimensiones de estudio están correlacionadas de manera significativa, y existe una relación directa alta de dependencia, en la Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL.

e. Prueba de hipótesis específica 4.

H₀ La actividad de control no influirá significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020

H₁ La actividad de control influirá significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020

f. Nivel de decisión.

Significancia ≥ 0.05 ; se rechaza Hipótesis nula

Significancia ≤ 0.05 ; se acepta hipótesis nula

g. Estadístico.

La estimación de los parámetros de la prueba de hipótesis se realizó mediante el proceso estadístico no paramétrico coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

h. Cálculos.

Tabla 13. *Significancia y Correlación de la actividad de control influirá significativamente en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020*

Correlaciones				
			Actividad de control	Optimización de la rentabilidad
Rho de Spearman	Actividad de control	Coeficiente de correlación	1,000	,928**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Optimización de la rentabilidad	Coeficiente de correlación	,928**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se determinó mediante la prueba de inferencia de hipótesis específica 2 una correlación alta y significancia de Rho de Spearman, la correlación es alta positiva de 0,928 y una significancia de p valor = 0,000 < 0.05 p valor esperado para la conservación de estatus que, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente

evidencia en los datos de los resultados de inferencia estadístico Rho, que ambas dimensiones de estudio están correlacionadas de manera significativa, y existe una relación directa alta de dependencia, en la Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL.

5.2. Análisis de los resultados

Es importante indicar que “una buena administración de los recursos materiales que se recuperan para los servicios de trincado, pasa por una buena gestión del sistema de control interno, lo cual constituye un instrumento muy valioso que nos ayuda a maximizar la rentabilidad por la reducción de los gastos operativos.

De la realidad de la empresa, al efectuar la presente investigación se ha constatado que no tienen un eficiente sistema de control interno, pues en las actividades, los materiales utilizados para sujetar a un descontrol ocasionando pérdidas.

Si, la empresa implementa un buen sistema de Control Interno para captar los materiales con una buena política de selección de Mano de obra Calificada, eficiente Supervisión Operativa, aplicación de Metodología de Trabajo y publicación Directivas o Guías de Trabajo que normen su uso, no hubiese sido necesario comprar materiales de trincado para atender los servicios solicitados por los clientes y las ganancias hubiesen sido mayores.

Dentro de las empresas las actividades son el motor económico para su desarrollo, por tal motivo es importante optimizar los sistemas de control interno que les permitan aprovechar las oportunidades y obtener resultados beneficiosos de manera más eficiente y que las ganancias se reflejen en su rentabilidad”

CONCLUSIONES

1. En la empresa estudiada, no se establece un sistema de “Control Interno” y no se implementa la “Supervisión Operativa” para “Salvaguardar sus Activos”, al no contar con los formatos establecidos para captar, seleccionar y valorar los materiales que dejan los clientes en las importaciones.
2. La Empresa estudiada, no aplica técnicas y procedimientos de control interno para la mejora de la rentabilidad, los cuales van a permitir verificar los puntos críticos para luego erigir pautas o lineamientos de control que como resultado brinden una información confiable.
3. Sus procedimientos del control interno se van forjando de manera práctica y empírica, buscando soluciones a problemas de rentabilidad, conforme se presenta en la realidad, volcando sin un previo trabajo de planificación, creando espacios y situaciones a medida que se presentan las exigencias en la Empresa estudiada.
4. La Empresa estudiada, no considera que una información confiable de control interno mejora la rentabilidad, con un efecto financiero como el mal uso de los recursos, sin sustento, no fidedignas, que podrían dañar el prestigio ganado y la imagen de la empresa, así como una equívoca toma de decisiones.
5. Esta investigación, el cual lograría obtener una aceptable rentabilidad en su crecimiento económico si supieran utilizar la herramienta del control interno adecuadamente para lograr óptimos resultados económicos. La investigación se planteó como meta fundamental el poder determinar, si el control interno mejora la rentabilidad en la empresa, cuyos resultados servirán para que las empresas consideren en su gestión económica financiera acorde a la realidad.

RECOMENDACIONES

1. En las empresas estudiada, se deberá establece un sistema de “Control Interno y a la par implementar la Supervisión Operativa para Salvaguardar sus Activos”, y de esta forma se realizarán formatos específicos para captar, seleccionar y valorar los materiales que dejan los clientes”.
2. Establecer un “Control Interno” adecuado para “Salvaguardar los activos de forma eficiente para captar, seleccionar y almacenar los materiales de trincado que dejan los clientes en las importaciones, a fin que las empresas aprovechen las oportunidades optimizando el uso de los materiales recuperados para obtener resultados más eficientes que se reflejen en la rentabilidad”.
3. Implementar el “control interno para aplicar nuevas técnicas, asimismo realizar mediciones laborales para evaluar el rendimiento del trabajador para incidir en la Eficiencia Operativa con la finalidad de minimizar perdidas y maximizar la capacidad de los recursos materiales”.
4. Implementar un “adecuado control interno que permitan alcanzar la eficiencia operativa del trabajador, a fin de incidir en el “Ahorro de Costos Operativos” por la aplicación de nuevas tecnologías de trabajo”.
5. Publicar Directivas de control interno que “normen la captación, control y uso de los materiales que dejan los clientes en las importaciones, para ser usados en las actividades de exportación, con la finalidad de ahorrar costos operativos y generar más rentabilidad, ayudando alcanzar los Objetivos Propuestos de las empresas”.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre, J. (2016). Auditoría III. (3°ed.). Lima – Perú: San Marcos
- Alberto, M. (2017). Control Interno de los nuevos Instrumentos Financieros. Bogotá. Colombia.
- Álvarez, J. (2015). Diccionario de auditoría gubernamental. Lima: Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Ciencias Financieras y Contables.
- Anaya Chavez C. y Sánchez Malca O. (2016) Aplicación de la propuesta de un sistema de control interno en la empresa comercial agro especias y frutos del país s.a.c. para mejorar su proceso de compras y el impacto en su rentabilidad. Chiclayo – 2016. Tesis de grado.
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/674/1/TL_AnayaChavezCelindaSanchezMalcaOsmar.pdf
- Anthony, R. y Govindarajan, V. (2017). Sistemas de Control de Gestión. (12°ed.). Mac Graw Hill.
- Bernstein, L. (2016): Análisis de estados financieros. Teoría, aplicación e interpretación, Ed. Irwin, Madrid.
- Blanco, Y. (2015). Auditoría integral, normas y procedimientos. Recuperado de: <http://www.digitaliapublishing.com/a/29872/auditoria-integral--normas-yprocedimientos>
- Bravo, M. (2016). Control Interno. Lima, Editorial San Marcos.
- Betancourt, A. et al (2016). El Control Interno de la Calidad y la determinación de la incertidumbre de los Métodos Analíticos en los Laboratorios. Chile.
- Brennan P. (2017). Control Interno. Enciclopedia de la auditoría. Barcelona-España: Océano.
- Bueno I. D. (2017). Manual Básico de Revisión y Verificación Contable. Madrid: DYKINSON
- Cabellos J., y Naito E. (2015). Determinantes de la rentabilidad de las instituciones micro financieras peruanas en el periodo 2006-2013: Un enfoque según el modelo de Dupont y la teoría de Modigliani- Miller. Universidad del Pacífico, Lima.
- Cashin, J., Neuwirth P. y Levy J. (2016) Manual de Auditoría. Madrid. Mc. Graw-Hill Inc.

- Calderón, J. (2014). Estados Financieros teoría y práctica. Peru: JCM Editores.
- Carvajal, C. (2015). Rentabilidad. Recuperado <http://rentanbilida1995.blogspot.com/>
- Ccaccya D. (2015) Análisis de rentabilidad de una empresa. Actualidad Empresarial 341.VII
- Cepeda G. (2015). Auditoría y control interno. (13ª ed.). Santa Fe de Bogotá. Colombia: McGraw-Hill.
- Cueva, P. (2012). Propuesta de Implementación de un sistema de Control Interno para la eficiencia y eficacia en las operaciones del área de caja y bancos de La Empresa Comercializadora de Hidrocarburos Mvg Combustibles Sac. (Trabajo de grado, Universidad Nacional De Trujillo-Perú). Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3351/cueva_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escalante, M. (2015). El Control Interno: Estudio y Evaluación del Control Interno. Michoacán, México.
- Estupiñan Gaitan R. (2016) Control interno y fraudes. Analisis de informe. Coso I, II y III. Ecoe Ediciones.
- Fernández, J. (2017). Auditoria Administrativa. Editorial Jus. México
- Gallardo, J. A. (2016). Incidencia del control de inventarios en los resultados económicos de la empresa ADEHEC E.I.R.L., comercializadora de combustibles ubicada en la ciudad de Guadalupe durante el ejercicio 2014. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4716/gallardoortiz_jose.pdf.
- Gitman, L. (2015). Principios de Administración Financiera (P.53-56-59-60). Ed. 12ava. México: Pearson Education.
- Gómez, B & Tenesaca, J. (2012). Propuesta de elaboración de un manual de Control Interno basado en el modelo Coso, aplicado a la Gasolinera Milchichig Maria Angela Flores e Hijos CIA. Ltda. del Canton Cuenca. (Trabajo de grado, Universidad Politécnica Salesiana). Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2829/1/UPS-CT002466.pdf>
- Mantilla, B. (2015). *Auditoria del control interno*. Colombia: Ecoe Ediciones
- Rosario, C. (2016). Influencia del control interno de las existencias en la rentabilidad económica de la empresa Gas Antonio SAC – Distrito De La Esperanza - Trujillo - Año 2015. (Trabajo de grado, Universidad Privada Leonardo Da Vinci)

Recuperado de:
<http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/73464/1/IFROSARIO%20VENTURA.pdf>

Salgueiro, A. (2015). *Indicadores De Gestión Y Cuadro De Mando*. Editorial Díaz De Santos. Madrid España.

Santisteban, Z. (2012). *Evaluación del Control Interno del proceso de Cuentas Por Cobrar en una Estación de Servicio de Combustible de Acuerdo Al Modelo Coso*. (Trabajo de grado, Universidad de San Carlos de Guatemala). Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4225.pdf

Torres Salguero, M. (2015). Ratios financieros. *Actualidad Empresarial*(224), II-1. http://www.aempresarial.com/web/revitem/2_12016_82796.pdf

ANEXOS

CUESTIONARIO

Variable: Control interno

Estimado Colaborador:

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, es anónima que permitirá realizar una serie de afirmación, las mismas que deberán leerse atentamente y contestar de acuerdo a las instrucciones respectivas.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente cada afirmación y marca la respuesta que usted crea que se adecue a su necesidad.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

		1	2	3	4	5
Dimensión: actividades de control						
1.	En la empresa se implementan controles para captar, seleccionar y almacenar los materiales y que se recuperan para futuros los servicios.					
2.	Existe una supervisión y control eficiente al momento de recibir los materiales dentro de la empresa.					
3.	El almacenamiento de productos son supervisados en forma permanente a fin que sean ejecutados de forma eficiente					
4.	En la empresa existen procedimientos para tomar medidas correctivas en caso de reclamos del cliente por deficiencias en los productos entregados					
5.	Las ordenes de trabajo emitido por los servicios son controlados por la empresa					
Dimensión: Evaluación de riesgo						
6.	Los trabajadores ejecutan el control aplicando las normas y procedimientos establecidos por la empresa					
7.	La empresa efectúa programas de capacitación sobre temas de almacenamiento y control de mercadería					
8.	En la empresa se aplica procedimientos para el correcto uso de los materiales que se recuperan para el ordenamiento de mercadería.					
9.	La honestidad y la ética prevalecen en las políticas de trabajo establecidas por la empresa					
10.	La aplicación de metodologías de trabajo es muy importante para corregir las deficiencias en el control interno de la empresa					
Dimensión: Información y comunicación						

11.	La empresa implementa políticas y procedimientos para la contratación, formación y promoción de nuevos trabajadores.					
12.	Para realizar con eficiencia los trabajos de control interno es necesario seleccionar personal idóneo y calificado					
13.	La entrevista personal que realiza la empresa para la selección de nuevos trabajadores es la más adecuada					
14.	Para el proceso de selección la empresa tiene en consideración el conocimiento y la experiencia profesional del trabajador					
15.	En el proceso de selección la empresa informa a los trabajadores sus responsabilidades y de lo que se espera de ellos					
Dimensión: Actividades de control						
16.	La publicación de directivas o guías de trabajo que normen el uso del control interno permitirá optimizar el control a fin de determinar su efecto en la rentabilidad de la empresa.					
17.	En la empresa existen directivas y publicaciones que norman el uso de “control interno” para el ahorrar costos y generar más rentabilidad para la empresa.					
18.	En la empresa existen guías de trabajo que indican los pasos y procedimientos para usar eficientemente el control interno					
19.	La carencia de directivas que normen la captación y uso de “productos” para mejorar el control, a fin de ahorrar costos y generar mayor rentabilidad económica para la empresa.					
20.	La carencia de guías de trabajo que indiquen los pasos y procedimientos para el uso de almacenamiento de productos es una limitación que afecta su control y formalización.					

CUESTIONARIO

Variable: Rentabilidad

Estimado Colaborador:

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, es anónima que permitirá realizar una serie de afirmación, las mismas que deberán leerse atentamente y contestar de acuerdo a las instrucciones respectivas.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente cada afirmación y marca la respuesta que usted crea que se adecue a su necesidad.

- 6. Nunca
- 7. Casi nunca
- 8. A veces
- 9. Casi siempre
- 10. Siempre

		1	2	3	4	5
Dimensión: Salvaguardar los activos						
1.	El objetivo de la empresa es de establecer controles internos adecuados para salvaguardar los activos.					
2.	En la empresa se realizan conteos físicos periódicos de los productos que se adquieren para el control y se concilian con los registros establecidos					
3.	La empresa tiene formatos establecidos para controlar y valuar los producto que se compran y almacenan					
4.	En la empresa existen Informes referentes al control y uso de los productos que se venden o se soliciten.					
5.	Las actividades de la auditoría interna son efectivas referente al control por el uso de los “productos” para el control.					
Dimensión: Eficiencia operativa						
6.	Los canales de comunicación con los clientes son eficientes para brindar un óptimo servicio.					
7.	En la empresa existen políticas definidas para que el personal pueda desempeñar con eficiencia sus funciones					
8.	En la empresa se realiza mediciones laborales a fin de determinar la eficiencia operativa de sus trabajadores					
9.	Las tareas designadas son trabajos especiales que requieren de mucha técnica, habilidad y destreza para ejecutarlos					
10.	La empresa cuenta con equipos y materiales necesarios para que ese realice de manera eficiente el manejo de la empresa.					
Dimensión: Ahorro de costos						
11.	La correcta ubicación de los productos permite ahorrar costos operativos.					
12.	La empresa brinda un servicio oportuno a los clientes a fin de ahorrar horas y rendimiento eficiente.					

13.	En la empresa existen políticas para la captación, selección y uso de “productos” con la finalidad de ahorrar costos					
14.	Las mejores inversiones no solo reducen costos operativos, sino que disminuyen el consumo de energía, reducen gastos administrativos y rebajan los costos por el uso de nuevas tecnologías					
15.	Para ahorrar costos y generar mayor rentabilidad es importante aplicar estrategias para fomentar la selección y uso de productos con la finalidad de evitar gastos innecesarios					
Dimensión: Objetivos propuestos						
16.	La empresa ha identificado los recursos humanos y materiales necesarios a fin de alcanzar los objetivos propuestos.					
17.	Esta normado el uso de productos a fin de ahorrar costos y alcanzar los objetivos propuestos					
18.	El uso de productos en los servicios brindados permite alcanzar los objetivos propuestos al ahorrar costos operativos.					
19.	Es objetivo de la empresa establecer controles internos adecuados para optimizar el uso de productos para reducir costos y generar mayor rentabilidad económica					
20.	La empresa informa al trabajador sus funciones, responsabilidades y las expectativas laborales para alcanzar los objetivos propuestos					