

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD



Influencia del control interno en la rentabilidad, Empresa
Servicios y Repuestos La Rosa SAC, 2019.

Tesis para obtener el Título Profesional de Contadora Pública

AUTORA:

Ponte Herrera, Vanessa Janeth

ASESOR:

Mg. Vigo Bardales Luis Alberto

Código ORCID: 0000-0002-4328-853X

CHIMBOTE – PERÚ

2021

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PALABRAS CLAVE:

Tema	Control Interno
Especialidad	Auditoría

KEYWORDS:

Theme	Internal Control
Specialty	Audit

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CODIGO UNESCO

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía y Negocios

Disciplina: Economía

Línea de investigación: Auditoría

TÍTULO

**INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA RENTABILIDAD,
EMPRESA SERVICIOS Y REPUESTOS LA ROSA SAC, 2019.**

TITLE

**INFLUENCE OF INTERNAL CONTROL ON PROFITABILITY, COMPANY
SERVICIOS Y REPUESTOS LA ROSA SAC, 2019.**

RESUMEN

Considerando que el control interno es un tema de discusión por parte de la gerencia de la empresa Servicios y Repuestos La Rosa S.A.C., se ha visto la necesidad de realizar el

presente trabajo de investigación, teniendo como objetivo identificar de qué manera el control interno influye en la rentabilidad de la empresa Servicios y Repuestos La Rosa SAC, Chimbote, 2019; para lo cual se usó el tipo de investigación descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal. Las técnicas que se utilizaron fueron la entrevista y el análisis documental y como instrumentos la guía de entrevista y la ficha de análisis documental respectivamente; teniendo una población igual a la muestra de 09 trabajadores. Para procesar la información se utilizó el programa Microsoft Excel 2016.

De la investigación se concluye que el ambiente de control influye en la rentabilidad debido a que no existe una adecuada segregación de funciones lo cual dificulta el desempeño de las actividades de cada área causando así la disminución de la rentabilidad, limitando también el alcance de las metas y objetivos propuestos por la gerencia. Además se concluye que las actividades de control influyen en la rentabilidad, debido a que el arqueo de caja no se realiza periódicamente, un 56% de los trabajadores manifiesta que pocas veces se realiza este procedimiento, además no se lleva un control periódico del stock de inventario, el 78% de los trabajadores manifiesta que este registro solo se utiliza algunas veces, no existe un control de la mercadería que entra a almacén y esta no se revisa periódicamente. Estas deficiencias de control interno influyen negativamente en la rentabilidad de la empresa. Además, no se evalúan las deficiencias de control interno que estén afectando a la rentabilidad. Por último, del análisis de las ratios realizadas a los Estados Financieros del año 2019 evidencia que la empresa no tiene una buena rentabilidad.

ABSTRACT

Considering that internal control is a subject of discussion by the management of the company Servicios y Repuestos La Rosa SAC, it has been seen the need to carry out this research work, with the objective of identifying how internal control influences the profitability of the company Servicios y Repuestos La Rosa SAC, Chimbote, 2019; For which the descriptive type of research was used, with a non-experimental cross-sectional design. The techniques that were used were the interview and the documentary analysis and as instruments the interview guide and the document analysis sheet respectively; having a population equal to the sample of 09 workers. To process the information, the Microsoft Excel 2016 program was used.

From the research it is concluded that the control environment influences profitability because there is no adequate segregation of functions, which makes it difficult to perform the activities of each area, thus causing a decrease in profitability, also limiting the scope of the goals. and objectives proposed by management. In addition, it is concluded that control activities influence profitability, due to the fact that the cash settlement is not carried out periodically, 56% of the workers state that this procedure is seldom carried out, in addition there is no periodic control of the stock of inventory, 78% of the workers state that this register is only used a few times, there is no control of the merchandise that enters the warehouse and it is not periodically reviewed. These internal control deficiencies negatively influence the profitability of the company. Furthermore, internal control deficiencies that are affecting profitability are not evaluated. Finally, from the analysis of the ratios made to the 2019 Financial Statements, it shows that the company does not have a good profitability.

INDICE

PALABRAS CLAVE:	i
TÍTULO	ii
RESUMEN	ii
ABSTRACT.....	iv
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	1
1.1.1 ANTECEDENTES:	1
1.1.1.1 INTERNACIONAL:	1
1.1.1.2 NACIONAL:	2
1.1.1.3 LOCAL:	3
1.1.2 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA:	3
1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3 PROBLEMA	4
1.4 CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	5
1.4.1 CONCEPTO DE CONTROL INTERNO.....	5
1.4.2 CONCEPTO DE RENTABILIDAD	19
1.4.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	23
1.5 HIPÓTESIS	24
1.6 OBJETIVOS.....	24
1.6.1 OBJETIVO GENERAL:.....	24
1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	24
II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	25

2.1	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	25
2.2	POBLACIÓN = MUESTRA	25
2.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	25
2.4	PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN.....	26
III.	RESULTADO.....	27
3.1	RESULTADO DE LA ENTREVISTA	27
3.2	ANÁLISIS DOCUMENTAL.....	39
3.2.1.	PRESENTACIÓN DE ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	39
3.2.2.	PRESENTACIÓN DE ESTADO DE RESULTADOS	40
3.2.3.	ANÁLISIS DE RATIOS DE RENTABILIDAD	41
IV.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	44
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
5.1	CONCLUSIONES.....	47
5.2	RECOMENDACIONES	49
VI.	AGRADECIMIENTO	50
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	51
VIII.	ANEXOS.....	53

I. INTRODUCCIÓN

1.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

1.1.1 ANTECEDENTES:

1.1.1.1 INTERNACIONAL:

Villamarin (2016) entre otros concluye que, de acuerdo con la encuesta realizada, se puede determinar que existe muy poca comunicación en la empresa, y no existen canales de comunicación para transmitir información efectiva, de manera que las actividades se puedan realizar de manera eficiente y efectiva, tanto a clientes internos como externos. No existe una política claramente definida para los empleados de la organización, lo que genera algunos problemas, por ejemplo, estos problemas no están definidos por escrito, y mucho menos socializado con los trabajadores. Se encontró que no tiene una adecuada segregación de responsabilidades y funciones, lo que dificulta la gestión y desempeño de las actividades de cada área, lo que conlleva una disminución de los márgenes de utilidad, y también limita el alcance de los objetivos y metas propuestas por el gerente.

Jácome (2015) concluye que la confiabilidad de la información financiera es muy baja, porque hay poco control sobre las actividades del área, porque hay una diferencia entre el saldo y la información física, lo que conducirá al sobrepago de impuestos; porque es diferente al saldo en la cuenta de inventario. El monto que aparece en el inventario físico y las cuentas contables es diferente, lo que significa para la empresa un pago en exceso de 14,89 % sobre el monto en realidad a apagar de impuesto a la renta. En referencia a la eficiencia y eficacia de las operaciones, concluyó que debido a que los colaboradores no conocían los objetivos de la empresa, la ejecución de sus procesos era inadecuada, aunque habían desarrollado un manual de funciones y metas, no conocían cuál es su tarea específica, la empresa no ejerce las medidas de control correspondientes para detectar situaciones anormales que afecten el logro de los objetivos empresariales.

1.1.1.2 NACIONAL:

Azula & Guevara (2018) concluyen que Transportes Acuario SAC referente al ambiente de control, alcanza un nivel de cumplimiento del 28%; este es un nivel insuficiente porque la empresa no consideró sensibilizar al personal o empleados del área administrativa en temas primordiales tales como: valores éticos, integridad, estructura organizacional, políticas y prácticas de personal.

Respecto a la información y comunicación, se alcanza el 46% de cumplimiento; esto es porque la empresa no ha establecido canales de comunicación para difundir información sobre los procesos de control y transmitir posibles quejas y denuncias. El resultado alcanzó un nivel insuficiente.

Respecto a las actividades de monitoreo, la empresa alcanza un nivel de cumplimiento de 45%; dado que la autoevaluación del área administrativa que realiza la empresa dentro del área administrativa no es constante, su nivel es insuficiente.

Palomares (2019) concluye que implementar un sistema del control interno es trascendental para la rentabilidad futura de la empresa, porque puede brindar resultados veraces y confiables, puede lograr objetivos y metas planificadas con la información clara y oportuna, reduciendo errores y riesgos. La implementación del control interno es de suma importancia para la rentabilidad del Fondo de Cultura Económica del Perú S.A. La conclusión que se extrae es que la empresa debe contar con buenos controles internos para lograr mejorar la rentabilidad, esto brindará estrategias de mejora para las diferentes áreas de la empresa para lograr sus objetivos. Además, es importante invertir en capacitación de los trabajadores, programas y políticas de evaluación para detectar deficiencias y alguna irregularidad. La propuesta para incrementar la rentabilidad es el desarrollo e implementación de un sistema de control interno.

1.1.1.3 LOCAL:

Bauer & Espinoza (2018) entre otros resultados concluyen que la compañía tiene un sistema de control interno con debilidades en la política de inventarios, debido a que muestra información poco confiable y errores en el registro de la información. Asimismo, no se viene realizando oportunamente el conteo físico de los inventarios, así como la debida conciliación de las unidades físicas y las registradas en el sistema. Además, no existe el espacio suficiente dentro del almacén, que permita un adecuado resguardo de la mercadería, y sólo la mayoría de veces logran ubicar toda la mercadería según sus principales características, cuando se debería realizar siempre de ésta manera. Por último, la empresa cuenta con un sistema de alarmas dentro del almacén y cámaras de vigilancia fuera del almacén para una mayor seguridad.

García & Perez (2018) entre sus conclusiones se señala que de la revisión a los Estados financieros de la empresa Corporación Horus Mar S.A.C.; se halló un efecto positivo de la aplicación del control interno; esto debido a que se obtuvo una liquidez del 78.85% para operar sin recurrir a las ventas. Es decir, la capacidad económica es de S/. 387,139 y la rentabilidad económica es de 54.34%, esto significa que la empresa está preparada para afrontar posibles problemas futuros.

1.1.2 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA:

Catácora (1996) se señala que la base de la confiabilidad del sistema contable es un adecuado control interno, su nivel de solidez es determinante para saber si las operaciones que se reflejan en los estados financieros son razonablemente seguras. Un defecto importante en el control interno representa una desventaja en el sistema contable.

Hidalgo (1986) define al control interno como un conjunto de procedimientos implementados por las autoridades competentes de la empresa para lograr los siguientes objetivos administrativos: implementar diversas actividades de la manera más eficaz y ordenada posible, como proteger los activos, la prevenir

los errores y fraudes, y la integridad y precisión de los registros de contabilidad. Además, permite preparar oportunamente la información financiera confiable.

1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizó basado en la necesidad que tiene la empresa Servicios y Repuestos La Rosa S.A.C. de identificar de qué manera el control interno influye en la rentabilidad; para así prevenir posibles riesgos que afecten a la rentabilidad de la empresa.

Esta investigación se realizó con el fin de brindar una herramienta de ayuda al personal inmerso en el funcionamiento de la empresa, que permitirá al Gerente para detectar la mala ejecución de las actividades de control por parte de los trabajadores de la empresa y a su vez le permitirá implementar acciones correctivas necesarias para que la rentabilidad de la empresa no se vea afectada. Al contar la empresa con un eficiente control interno se ganará la confianza de sus trabajadores y clientes, y su rentabilidad se incrementará.

Además, el presente trabajo benefició a la empresa debido a que contribuye a incrementar su rentabilidad, sirviendo como herramienta indispensable para prevenir errores y fraudes; para finalizar la presente investigación sirve como una base para próximos estudios y además es una guía para futuros investigadores que deseen profundizar sobre el tema.

1.3 PROBLEMA

¿De qué manera el control interno influye en la rentabilidad de la Empresa Servicios y Repuestos La Rosa SAC, Chimbote, 2019?

1.4 CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

1.4.1 CONCEPTO DE CONTROL INTERNO

La Contraloría del Perú (2014) es un procedimiento mediante el cual las entidades requieren una buena gestión de procesos y brindan seguridad para lograr un objetivo positivo además de cumplir con las regulaciones y leyes establecidas.

Informe Coso I (1992) el objetivo del control interno es aportar un nivel de seguridad razonable para lograr las metas y objetivos tales como:

- Eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las normas y leyes.

Perdomo (2017) manifiesta que el control interno es un plan organizacional entre la contabilidad, las funciones de los trabajadores y el procedimiento de coordinación adoptados por empresas públicas, privadas o mixtas para obtener información confiable, proteger sus activos, mejorar su eficiencia operativa y cumplir con sus políticas administrativas.

1.4.1.1 OBJETIVOS

Del Toro et al. (2005) señalan que son procesos que se integra a las operaciones que realiza el nivel gerencial y demás trabajadores de la empresa para brindar una razonable seguridad para lograr los objetivos y metas propuestas:

- **Confiabilidad de la información**

Esto debe lograrse no solo a partir de la información de contabilidad financiera utilizada en el pasado, sino también de toda la información generada de toda la entidad.

Para lograr este objetivo es necesario diseñar eficazmente los canales de información y comunicación que lo rodean, y determinar los indicadores de calidad (si son oportunos, claros, directos, etc.) que serán evaluados. Un objetivo de importancia es que se elimine la duplicidad de la información que se esté generando, esto hace a ciertas áreas de trabajo engorrosas y burocráticas. En cuanto a la preparación de información contable y financiera y estados financieros, se mantiene lo establecido en los reglamentos de contabilidad que existen a la fecha.

- **Eficiencia y eficacia de las operaciones**

Es necesario determinar claramente los ciclos operativos de la entidad y los procesos generados en cada uno de estos ciclos; este procedimiento se establecerá en el “Manual de Procedimientos” que tiene la empresa, si ya existe se preparará o actualizará, y el “diseño de obra” estipula claramente la responsabilidad del trabajador de ejecutar el trámite o parte del trámite, es decir, su ocupación, por lo que es necesario establecer qué indicadores evaluar el desempeño de cada región y cada trabajador.

En resumen, en primer lugar, organizar el trabajo en la entidad definiendo el ciclo y los procedimientos de trabajo que se deben seguir en cada ciclo. En segundo lugar, es necesario establecer responsabilidades y niveles de autoridad claros.

- **Cumplimiento de la ley, reglamento y política establecida**

El trabajador debe saber lo que está haciendo, el trabajo de la entidad (tarea), los objetivos que se propone alcanzar, la forma en que espera alcanzar estos objetivos (visión) y la base legal para gestionarlo. (Normativa disciplinaria, convenios colectivos, políticas de mejora del personal, códigos deontológicos, normas específicas para las actividades realizadas).

La implementación del sistema de control interno debe centrarse en el personal de la empresa. La empresa pudo haber establecido muchos manuales, leyes y políticas que se pueden mostrar a cualquier supervisor en cualquier momento. Sin embargo, si no ha informado a la persona y le ha dado entender lo importante que es y su impacto en la organización, solo diseña un sistema de control interno que se queda en papeles.

- **Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad**

Controlar los recursos es básico y de suma importancia, por lo que una entidad debe crear una base de control de recursos en cada uno de sus procedimientos y establecer un mecanismo para que los trabajadores y funcionarios internalicen el nivel de control de recursos y responsabilidades que les corresponden en cada situación.

En este sentido, el control de los diversos recursos parte de una base común de acuerdo a los reglamentos establecidos, no obstante, los derechos de control de cada entidad deben darse de acuerdo con las características básicas de cada empresa.

Efectivamente, el control interno ayuda a las entidades a alcanzar sus objetivos, evitar que los recursos se pierdan y obtener la información de manera oportuna y eficaz. Además, aumenta la confianza en el cumplimiento de la empresa con la ley y regulaciones aplicables y evitar consecuencias dañinas en su imagen y otros efectos. Es decir, ayuda a las entidades a llegar a donde quieran y así evitar que en el camino se encuentren con peligros y accidentes.

El sistema de organización está diseñado con cinco componentes básicos, los cuales tienen criterios bien definidos para establecerlos y evaluarlos: ambiente de control, evaluación de riesgos,

actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo.

Es necesario entender que estos componentes están interrelacionados, lo que significa que cuando cambia el entorno de control, se producirán conversiones en los componentes restantes. Ésta es la razón de las características del control interno, cuya eficacia radica en si los directivos tienen la capacidad de establecer una cultura de identificación y de evaluar periódicamente los riesgos en sus entidades, para que de esta manera la autoridad interna de este sistema también forme parte de los procesos de gestión.

1.4.1.2 CARACTERÍSTICA DEL CONTROL INTERNO

- Procedimiento realizado para el logro de los objetivos y metas.
- Es implementado por todos los niveles de la estructura organizacional de la empresa. Los funcionarios encargados a orientar la organización son responsables del control interno ante sus supervisores directos de acuerdo al nivel de autoridad establecido y todos los empleados de la empresa, sin importar su categoría ocupacional, deben ceñirse a los lineamientos.
- Proveer una razonable seguridad para lograr los objetivos establecidos.
- Debe promover la realización de una o más áreas de la entidad u objetivos en las operaciones.

1.4.1.3 ELEMENTOS:

Informe Coso (2013) La versión 2013 del Informe Coso; se centra en los cinco componentes básicos de un sistema de control interno efectivo. Este sistema de control interno puede implementarse en las diferentes empresas teniendo en cuenta sus características específicas de gestión, operación y escala. Entre los componentes se incluyen: el

ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, información y comunicación, y finalmente monitoreo o supervisión. Además de los cinco componentes de control interno, también se consideran 17 principios que constituyen las nociones básicas de estos componentes.

- **Ambiente de Control:** Son estándares, que proporciona la base para implementar controles internos en la empresa. Es muy importante para el control interno, el estándar de conducta esperada. Es la base no solo para los demás componentes sino también para el sistema de control interno al proporcionar estructuras y disciplinas básicas.

Componentes:

01. La empresa demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.

- Dar ejemplos

Para demostrar su importancia tanto el directorio como la gerencia deben demostrar integridad y ética para de esta manera ser un apoyo al funcionamiento del sistema de control interno a través de indicaciones, acciones y conductas.

- Se establecen un estándar de conductas

La ética e integridad de la persona se define en su conducta en la organización y se comprende en todo nivel, así como en sus proveedores y socios.

- Evaluación del estándar de conducta

Establecer un proceso para la evaluación de aptitudes y actitudes del personal de manera individual como grupal basado en los estándares de comportamiento que se espera de la empresa.

- Tratamiento de los desvíos al estándar en forma oportuna

Descubrir oportunamente y corregir los desvíos del estándar de comportamiento esperado de la empresa.

02. Se demuestran una independencia de la administración.

- **El directorio establece responsabilidad de supervisar**

Se establece y acepta la responsabilidad de supervisar del directorio estableciendo requisitos y expectativas.

- **Aplicación de los conocimientos especializados**

La junta directiva se encarga de definir, mantener y evaluar de manera periódica la habilidad y experiencia necesaria entre cada uno de los individuos que pertenecen a la organización para que pueda fortalecer la gestión y toma de las acciones oportunas.

- **Operar independientemente**

Los individuos pertenecientes a la dirección tienen la suficiente autonomía para operar con independencia de la gerencia, que tienen metas para evaluar y tomar decisiones.

- **Supervisar el ejercicio del sistema de Control Interno**

Se debe supervisar el correcto funcionamiento del sistema de control interno. Se debe supervisar el diseño, implementar y ejecutar el control interno realizado por el área administrativa.

Ambiente de Control: Se encarga de establecer el valor ético, la integridad, supervisar la estructura organizacional, autoridad y responsabilidad.

Evaluación del Riesgo: Significa evaluar el riesgo, para lograr las metas alcanzadas por la autoridad competente.

Actividades de Control: Significa supervisar que se cumpla con formular e implementar los controles.

Información y Comunicación: Analizar y discutir información que tiene relación con el logro de las metas organizacionales.

Actividades de Monitoreo: Evaluación y supervisión de los procesos de control y el alcance de la actividad de supervisión, como también la evaluar y remediar las faltas realizadas por las autoridades competentes.

03. El área administrativa establece, la estructura, línea de reporte y la autoridad y responsabilidad apropiada en la búsqueda de las metas

- **Consideran todos los niveles de la estructura organizacional de la empresa**

Se considera múltiples niveles de la estructura organizacional (incluidas operaciones, legal, distribución y proveedores) para amparar el logro de las metas.

- **Establecer líneas de reportes**

Las líneas de reportes deben de estar diseñadas y evaluadas según el área de la empresa en el que se implementarán, así de esta manera se garantizará el proceso de la información para cada actividad de la empresa.

- **Definen, asignan y fijan los límites de las autoridades y responsabilidades**

Se autoriza, define responsabilidad, proceso y tecnologías apropiada para la asignación de la responsabilidad y separación de responsabilidad según sea necesaria en la estructura de organización.

Directorio: el directorio se reserva la autoridad tomar decisiones de importancia y a revisar las asignaciones y límites de mando y responsabilidades en la gestión.

Administración Superior: Se encarga de desarrollar instrucciones, orientación, controles; para lograr que la gerencia y otro trabajador comprenda y realicen el control interno.

Administración: Orientar y promover la ejecución de instrucciones en las entidades.

Personal: Incluye los estándares de comportamiento de la organización, evalúan el riesgo y actividad de control correspondiente a los niveles respectivos.

Terceros Proveedores de Servicios: Insistieron en la definición de los términos de referencia de todos los no empleados involucrados.

04. La empresa se encarga de demostrar compromisos a atraer y retener personal competente

- **Establecer políticas y prácticas.**

Se encargan de reflejar la expectativa de las capacidades necesarias para lograr las metas.

- **Evalúa la competencia y encara errores detectados**

Se evalúa la competencia entre la empresa y los proveedores de acuerdo a las prácticas y políticas establecidas, y toman medidas para resolver los errores cuando es necesario.

- **Reclutan, desarrollan y retienen la capacidad suficiente y son competentes**

Conociendo la importancia de tener empleados y proveedores eficientes, capaces de de lograr sus metas; se proporcionan la ayuda y la formación necesaria para atraerlos, desarrollarlos y retenerlos.

- **Planifica y prepara la sucesión**

El consejo de administración y dirección deberán desarrollar estrategias de emergencia para la asignación de responsabilidades principales.

05. La empresa retiene individuos que se comprometan con sus obligaciones

- La junta directiva y la administración han establecido un mecanismo de comunicación para responsabilizar a las personas sobre como desempeñan sus actividades de control interno y así tomar de ser el caso las medidas de corrección.
- Establece medida de rendimiento, incentivo y recompensa.
- Se formulan indicadores de desempeño apropiados, incentivos y otros beneficios para reflejar las responsabilidades de la empresa en su estructura organizacional, reflejan el desempeño apropiado y estándar de comportamiento esperado, y consideran el logro de metas.
- La junta directiva y la gerencia combinan incentivos y recompensas con responsabilidades para el logro de los objetivos.
- La junta directiva y gerencia evalúan y ajustan la presión relacionada con el logro de las metas asignando responsabilidades, estableciendo indicadores de desempeño y evaluando el desempeño.
- Se debe evaluar el cumplimiento de las responsabilidades, además cumplir con los reglamentos de conductas y el nivel de capacidad esperada, y otorgar o tomar medidas disciplinarias si corresponde.

- **Evaluación del riesgo:** Este componente involucra unos procesos con dinamismo e interacción para identificar y analizar los riesgos que afecten la realización de las metas de la entidad y proporcionar un cimiento para conocer cómo gestionar los riesgos. Se consideran así a la posibilidad de que haya algún cambio en el contexto y los modelos de negocios en sí mismos que obstaculizarán su capacidad para lograr sus metas.

La empresa puede enfrentar varios riesgos externos e internos que se deben evaluar.

La premisa de la evaluación de riesgos es establecer metas que sean relevantes e internamente consistentes en la estructura organizacional de la empresa.

Debe haber una identificación y análisis de los riesgos que involucren el cumplimiento de los objetivos, como cimiento para establecer cómo gestionar los objetivos.

Se necesitan mecanismos especiales para gestionar los riesgos asociados con los cambios.

Componentes:

06. Las empresas especifican metas con claridad para identificar y valorar los riesgos que involucren las metas

- Alinear las metas con la prioridad estratégica.
- Alinear el objetivo con la ley, reglamento y estándar aplicable a la actividad.
- Utilice términos específicos, mensurables u observables, comprensibles, relevantes y de duración específica para expresar metas.
- Alinear la meta con cualquier otra situación que necesite requerir la atención de la empresa.
- Al momento de utilizar estos objetivos como guía para la evaluación de riesgos, confirme que estos objetivos

son apropiados en el proceso de establecimiento de objetivos.

07. Las empresas identifican los riesgos sobre los cumplimientos de los objetivos y analizan el riesgo para determinar cómo debe ser su administración.

- La empresa se encarga de la identificación y evaluar el riesgo asociado con el logro de las metas a nivel de la empresa, departamento, operativo y funcional.
- La organización ha establecido un mecanismo de evaluación de riesgos eficaz, que involucra niveles apropiados de gestión.
- Analizar los riesgos identificados a través del proceso de determinar la importancia potencial de los riesgos.
- El evaluar los riesgos incluyen considerar cómo gestionarlos saber si deben aceptarse, evitarse, reducirse o compartirse.

08. La empresa considera posible los fraudes en las evaluaciones del riesgo para lograr las metas

- Evaluar los fraudes considera informes de fraude, posibles pérdidas de capital y corrupción debido a la forma en la que ocurren las irregularidades.
- El evaluar el riesgo de fraudes se considera una oportunidad de poder adquirir, usar o disponer no autorizados de activos, cambios en los libros de la empresa u otra conducta inapropiada.
- El evaluar los riesgos de fraudes se consideran cómo el nivel gerencial y trabajadores conducen o justifican la mala conducta.

09. Las empresas identifican y evalúan el cambio que puede impactar el adecuado control interno

- Los procesos para identificar riesgos tendrán en cuenta los cambios regulatorios, económicos y del entorno natural en la que se da.
 - La organización tiene en cuenta el impacto potencial de los cambios en los modelos comerciales, nuevas actividades o cambios importantes en las actividades existentes.
- **Actividades de Control:** Las actividades de control son procesos para controlar las actividades establecidas por políticas y procedimientos para apoyar a asegurar la implementación de las instrucciones de gestión diseñadas para reducir el riesgo de lograr los objetivos. Se llevan a cabo en toda la estructura organizacional de la empresa, en todas las etapas del proceso empresarial.

Componentes:

10. Las empresas eligen y desarrollan actividades de control que contribuye a la mitigación de riesgos para lograr los objetivos

- La actividad de control asegura la implementación de medidas de respuesta y reducción de riesgos.

11. Las empresas eligen y desarrollan actividades de control generales que involucran el uso de herramientas tecnológicas para apoyar el cumplimiento de los objetivos

- Las direcciones comprenden y determinan las dependencias y vínculos entre cada proceso de negocio, las actividades de control automatizado y el control técnico convencional.
- La gerencia realiza la selección y desarrollo de actividades de control en la infraestructura técnica, el diseño e implementación de esta actividad ayuda a asegurar la integridad, precisión y disponibilidad de la tecnología de procesamiento.

12. Las empresas despliegan actividades de control a través de políticas

- La autoridad competente establece la actividad de control mediante la formulación de políticas para las metas esperadas y los procedimientos relacionados que estipulan las medidas a implementar, actividades que forman parte de los procesos comerciales y actividades diarias del personal.
 - La gerencia y la gerencia (u otro personal designado) del departamento comercial o departamento funcional con riesgos relacionados establecen el sistema de responsabilidades y rendiciones de cuenta para la actividad de control.
- **Información y comunicación:** En la entidad, la información es importante para ejecutar responsabilidad de control interno para apoyar a lograr las metas. La comunicación tiene lugar tanto externa como internamente y proporciona a la empresa la información útil para realizar el control a diario. A través de la comunicación, los empleados pueden entender la responsabilidad de realizar el control interno y su importancia para lograr las metas. Apoya a los demás componentes del control al comunicar las responsabilidades de los trabajadores y proporcionarles información oportuna para que puedan realizar sus funciones.

Componentes:

13. Las empresas obtienen o generan y usan informaciones relevantes y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno

- Son procesos para identificar la información necesaria para apoyar la operación de otros componentes del control interno y lograr las metas.

- El sistema de información utiliza fuentes de información internos y externos.
- El sistema de información procesa datos y los convierten en información importante.
- La naturaleza, cantidades y precisiones de las informaciones transmitidas están en consonancia con la consecución del objetivo y la respaldan.

14. Las empresas comunican información internamente, incluyendo objetivo y responsabilidad para apoyar el control interno

- Existen procesos para transmitir las informaciones necesarias para que todos los trabajadores puedan comprender y realizar su responsabilidad de control interno.

15. Las empresas se comunican con algunos grupos externos referente a situaciones que estén afectando el funcionamiento del control interno

- Establecer un proceso para la comunicación de información oportuna y relevante con terceros, incluidos accionistas, socios, propietarios, reguladores, clientes, analistas financieros y otros terceros.
- Los canales de comunicación permiten obtener información de clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, agencias reguladoras, analistas financieros y otros, para brindar información relevante a los departamentos administrativos y directorios.

- **Monitoreo:** La evaluación concurrente o la evaluación individual, o una combinación de las dos, se puede utilizar para determinar si cada componente de control interno (incluido el control que hace que el principio interno de cada componente sea efectivo) existe y funciona. Evaluar los resultados de la investigación, informar las

deficiencias de manera oportuna y notificar a la gerencia de las deficiencias importantes.

16. Las empresas realizan evaluaciones continuas para comprobar los componentes de control interno

- Gestionar el equilibrio entre las evaluaciones concurrentes y la evaluación individual.
- La gerencia considera la velocidad de los cambios en las actividades y procesos al elegir la evaluación concurrente o la evaluación individual.
- Los diseños y los estados del sistema de control interno se utilizan como cimiento para la evaluación simultánea e individual.
- La persona que realiza la evaluación simultánea o separada debe tener conocimientos suficientes para comprender lo que se está evaluando.
- La evaluación de la concurrencia se ha integrado en el proceso comercial y se ha ajustado de acuerdo con las condiciones cambiantes.

17. Las empresas evalúan y comunican deficiencias de control interno

- La gerencia evalúa los resultados de las evaluación simultánea e individual según corresponda informar las deficiencias al personal responsable de tomar la acción correctiva e informar a la dirección y área administrativa (si aplica). Los gerentes deben corregir los defectos de manera oportuna.

1.4.2 CONCEPTO DE RENTABILIDAD

Santiesteban et al. (2009) es señalado como un indicador relevante para calcular la prosperidad de la empresa. Una rentabilidad

permanente junto con una estrategia de dividendos prudente, conlleva a fortalecer el patrimonio.

1.4.2.1 ESTADOS FINANCIEROS

Carballo (1997) son informes que usan las organizaciones para comunicar sobre las condiciones económicas y financieras y los cambios que se han producido en un determinado período. Esta información es útil para autoridades, gerentes y otras partes interesadas (como accionistas, acreedores o propietarios). El análisis económico y financiero de la empresa se considera parte de la gestión, que incluye el estudio de los vínculos que existen entre los eventos y fenómenos cambiarios que suceden en las áreas internas de la empresa, y los resultados derivados de los mismos.

1.4.2.2 RESULTADO ECONÓMICO Y FINANCIERO

El resultado económico y financiero de la empresa se muestra a través de los EE.FF. Los estados financieros son informes a través de cual el usuario de la información financiera comprende la situación real de la compañía. Este informe constituye el producto final, llamado ciclo contable. Los EE.FF. informan el desempeño financiero, la rentabilidad y la liquidez de la empresa. Tenemos:

- **Estado de resultados Integrales:**

El estado de resultados integrales, como su nombre lo indica, da un resumen del resultado de las operaciones de la empresa, refiriéndose al ingreso y gasto en un determinado período. De este resumen se obtiene el "resultado" de la operación para determinar si se trata de una ganancia o pérdida en el proceso de desarrollo. Los resultados obtenidos deben reflejarse en la parte del Resultado del ejercicio del Estado de Situación Financiera. En resumen, la preparación de la cuenta de resultados integral tiene como objetivo realizar una evaluación de la rentabilidad de la compañía.

- **Estado de situación financiera:**

El Estado de Situación Financiera, también llamado balance general, proporciona información útil para la toma de decisiones de la gerencia. Muestra en un determinado período los recursos disponibles de la compañía como los activos, pasivos y patrimonio; la propiedad adeudada a los acreedores y la aportación de capital del propietario.

- Las diferentes cuentas contables del Activo se establecen según su liquidez, es decir, son fáciles de convertir en efectivo. Por lo tanto, los dos tipos de activo circulante y activo no circulante o fijo en la parte de activo circulante son cuentas de caja, caja y bancos, inversiones temporales y edificios., Depreciación, equipo de transporte y mobiliario y equipo. Además, existen activos intangibles como marcas registradas, derechos de franquicia, derechos de autor y otros.
- Los pasivos se clasifican en: pasivos a corto plazo y pasivos a largo plazo. En los pasivos a corto plazo se resumen todas las deudas que vencen dentro de un año, y la parte de los pasivos a largo plazo incluye las deudas vencidas después de un año.
- La transmisión del capital contable se registra en las cuentas de capital ordinario y capital de referencia y utilidades retenidas.

1.4.2.3 RAZONES DE RENTABILIDAD

Apaza Meza (2011) Son calificadas como las más importantes para el usuario de la información financiera, mide la capacidad desarrollada por la compañía para generar beneficios. Determina el triunfo o deficiencia del nivel gerencial de manejar los recursos tanto físicos, humanos y financieros.

Ricra (2014) Son indicadores que evalúan las capacidades de la empresa para evaluar las ganancias a través de los recursos que utilizan, ya sea recurso propio u otro recurso y la eficiencia operativa en un

período de tiempo determinado. Su importancia radica en que evalúan los resultados de la gestión y la eficiencia de la gestión de los recursos financieros y económicos de la empresa.

- **Rentabilidad de activos (ROA)**

Mide el rendimiento sobre la inversión.

$$\text{ROA} = \text{Utilidad Neta} / \text{Activos Totales}$$

- **Rendimiento del capital (ROE)**

Mide la eficacia de generar rendimientos a partir de los aportes de los socios.

$$\text{ROE} = \text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio Neto}$$

Un indicador alto significa que los socios están obteniendo mayores beneficios por cada sol invertido. Si el resultado fuese negativo esto implicaría que la rentabilidad de los socios es baja.

- **Margen de la utilidad bruta**

Este indicador determina la rentabilidad sobre las ventas de la empresa considerando solo los costos de producción.

$$\text{Margen bruto} = (\text{Ventas netas} - \text{costos}) / \text{Ventas netas}$$

- **Margen de la utilidad operativa**

Este indicador muestra la cantidad de ganancias operativas por cada unidad vendida y se calcula comparando la utilidad operativa con el nivel de ventas.

$$\text{Margen operativo} = \text{Utilidad Operativa} / \text{Ventas netas}$$

- **Margen de utilidad neta**

Este indicador relaciona la utilidad neta con el nivel de ventas y mide las ganancias que obtiene la empresa por cada unidad monetaria vendida.

$$\text{Margen utilidad neta} = \text{Utilidad Neta} / \text{Ventas netas}$$

Mientras más alto sea este indicador, la empresa obtendrá mayores ganancias por sus ventas realizadas.

1.4.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

❖ VARIABLE INDEPENDIENTE:

Control Interno

<i>Dimensión</i>	<i>Indicador</i>
Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación del personal • Delimitación de funciones • Asignación de responsabilidades
Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> • Arqueos periódicos de caja • Control de asistencia • Control de inventarios • Proceso de la información
Supervisión o monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones continuas. • Evaluación del personal.

❖ VARIABLE DEPENDIENTE:

Rentabilidad

<i>Dimensión</i>	<i>Indicador</i>
Estados Financieros (E.S.F. y Estado de Resultados Integrales)	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de ratios de rentabilidad

1.5 HIPÓTESIS

El control interno influye en la rentabilidad de la empresa Servicios y Repuestos La Rosa S.A.C., Chimbote, 2019.

1.6 OBJETIVOS

1.6.1 OBJETIVO GENERAL:

Identificar de qué manera el control interno influye en la rentabilidad de la empresa Servicios y Repuestos La Rosa SAC, Chimbote, 2019.

1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Determinar la influencia del ambiente de control en la rentabilidad de la empresa Servicios y Repuestos La Rosa SAC, Chimbote, 2019.
2. Determinar la influencia de las actividades de control interno en la rentabilidad de la empresa Servicios y Repuestos La Rosa SAC, Chimbote, 2019.
3. Determinar la influencia de la supervisión o monitoreo en la rentabilidad de la empresa Servicios y Repuestos La Rosa SAC, Chimbote, 2019.

II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

2.1.1 TIPO

Descriptivo

2.1.2 DISEÑO

No experimental de corte transversal.

2.2 POBLACIÓN = MUESTRA

Totalidad de trabajadores de la empresa Servicios y Repuestos La Rosa SAC; compuesta por 09 trabajadores, según se detalla:

- El gerente.
- El contador.
- El asistente contable y administrativo.
- El administrador.
- La cajera.
- 02 almaceneros.
- 02 vendedores.

2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.3.1 TÉCNICA

Se utilizaron dos técnicas:

- La entrevista.
- El análisis documental.

2.3.2 INSTRUMENTO

Se utilizaron dos instrumentos:

- La guía de entrevista
- La ficha de análisis documental.

2.4 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Para poder recolectar la información y datos se coordinó previamente con el gerente de la Empresa Servicios y Repuestos La Rosa SAC, posteriormente se procedió a iniciar la investigación con la ejecución de la entrevista, para de esta manera obtener la información necesaria.

Se procedió a realizar el procesamiento de la información mediante el programa Microsoft Excel 2016.

- Se ingresaron los datos obtenidos de la aplicación de la Guía de entrevista aplicada previamente al personal.
- Se tabuló de los datos obtenidos.
- Se analizaron e interpretaron los resultados obtenidos.

III. RESULTADO

3.1 RESULTADO DE LA ENTREVISTA

PREGUNTA. 01. ¿El personal recibe capacitaciones?

Tabla N° 01: Capacitación del personal

ALTERNATIVA	CANTIDADES	%
SIEMPRE	01	11%
A VECES	06	67%
NUNCA	02	22%
TOTALES	09	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Interpretación: En la tabla se observa que el 67% de los trabajadores manifiesta que a veces reciben capacitaciones y un 22% manifiesta que nunca han recibido capacitaciones.

PREGUNTA. 02. ¿Se delimitan las funciones y responsabilidades entre los trabajadores?

Tabla N° 02: Delimitación de funciones

ALTERNATIVA (SI / NO)	CANTIDADES	%
SI	03	33%
NO	06	67%
TOTALES	09	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Interpretación: En la tabla se observa que el 67% de los trabajadores manifiesta que NO se delimitan las funciones y responsabilidades entre los trabajadores, mientras que el 33% restante manifiesta lo contrario.

PREGUNTA. 03. ¿Las responsabilidades asignadas a los trabajadores se asignan según sus habilidades y competencias?

Tabla N° 03: Asignación de responsabilidades

ALTERNATIVA (SI / NO)	CANTIDADES	%
SI	03	33%
NO	06	67%
TOTALES	09	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Interpretación: En la tabla se observa que el 67% de los trabajadores manifiesta que las responsabilidades no son asignadas según las habilidades y competencias, mientras que el 33% restante manifiesta lo contrario.

PREGUNTA. 04. ¿Se realizan arqueos periódicos de caja?

Tabla N° 04: Arqueos periódicos de caja

ALTERNATIVA	CANTIDADES	%
SIEMPRE	00	0%
A VECES	05	56%
NUNCA	04	44%
TOTALES	09	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Interpretación: En la tabla se observa que el arqueo de caja no se realiza periódicamente. Un 56% de los trabajadores manifiesta que A VECES se realiza este procedimiento y un 44% manifiesta que NUNCA se ha realizado este procedimiento.

PREGUNTA. 05. ¿Existe un control de asistencia del personal?

Tabla N° 05: Control de asistencia

ALTERNATIVA (SI / NO)	CANTIDADES	%
SI	09	100%
NO	00	0%
TOTALES	09	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Interpretación: En la tabla se observa que los trabajadores manifiestan que SI existe un control de asistencia de los trabajadores.

PREGUNTA. 06. ¿Se lleva un registro para el control de stock de los inventarios?

Tabla N° 06: Control de inventarios (A)

ALTERNATIVA	CANTIDADES	%
SIEMPRE	00	0%
A VECES	07	78%
NUNCA	02	22%
TOTALES	09	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Interpretación: En la tabla se observa que no se lleva un control periódico del stock de inventario, dado que el 78% de los trabajadores manifiesta que A VECES se lleva este registro y un 22% manifiesta que nunca se ha llevado este registro.

PREGUNTA. 07. ¿Se verifican los bienes recibidos al momento de su recepción?

Tabla N° 07: Control de inventarios (B)

ALTERNATIVA	CANTIDADES	%
SIEMPRE	00	0%
A VECES	06	67%
NUNCA	03	33%
TOTALES	09	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Interpretación: En la tabla se observa que no existe un control de la mercadería que entra a almacén, dado que esta no se revisa periódicamente; puesto que un 67% del personal manifiesta A VECES se revisa la mercadería y un 33% que NUNCA la revisan.

PREGUNTA. 08. ¿Existe una adecuada comunicación de la información tanto como objetivos, responsabilidades y deficiencias de control interno?

Tabla N° 08: Proceso de la información

ALTERNATIVA	CANTIDADES	%
SIEMPRE	00	0%
A VECES	05	56%
NUNCA	04	44%
TOTALES	09	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Interpretación: En la tabla se observa que no existen canales de comunicación para difundir información referente a los objetivos, responsabilidades, deficiencias y otras actividades de control para comunicar posibles denuncias y quejas. Dado que el 56% del personal manifiesta que A VECES se les comunica y un 44% que NUNCA han sido comunicados.

PREGUNTA. 09. ¿Se desarrollan y realizan evaluaciones continuas de los componentes del control interno?

Tabla N° 09: Evaluaciones continuas

ALTERNATIVA	CANTIDADES	%
SIEMPRE	00	0%
A VECES	07	78%
NUNCA	02	22%
TOTALES	09	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Interpretación: En la tabla se observa que no se realizan evaluaciones permanentes de los componentes del control interno, dado que el 78% del personal manifiesta que A VECES se realizan estas evaluaciones y un 22% manifiesta que NUNCA se han realizado estas evaluaciones.

PREGUNTA. 10. ¿Se evalúa al personal permanentemente respecto al cumplimiento de sus funciones?

Tabla N° 10: Evaluación del personal

ALTERNATIVA	CANTIDADES	%
SIEMPRE	02	22%
A VECES	05	56%
NUNCA	02	22%
TOTALES	09	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Interpretación: En la tabla se observa que el 22% del personal manifiesta que SIEMPRE han sido evaluados, un 56% manifiesta que las evaluaciones han sido en algunas ocasiones y un 22% que NUNCA han sido evaluados.

PREGUNTA. 11. ¿Usted cree posible que la rentabilidad podría ir en aumento con la correcta aplicación del control interno?

Tabla N° 11: Rentabilidad y control interno

ALTERNATIVA (SI / NO)	CANTIDADES	%
SI	07	78%
NO	02	22%
TOTALES	09	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Interpretación: En la tabla se observa que el 80% del personal entrevistado cree que la rentabilidad podría aumentar con la correcta aplicación del control interno, mientras que el 20% restante cree lo contrario.

PREGUNTA. 12. ¿Qué medida cree usted que deberían tomar en la empresa para aumentar su rentabilidad?

De la pregunta libre realizada al personal se obtuvo las siguientes propuestas:

- Se deben realizar arqueos de caja periódicamente.
- Se debe delimitar responsabilidad y funciones al personal.
- Se debe realizar un inventario de los activos y cotejarlos con los registros contables.
- Se debe implementar controles de accesos al personal en las distintas áreas de la empresa.
- Se debe realizar la verificación del cumplimiento las normas tanto tributarias, laborales y contables.

3.2 ANÁLISIS DOCUMENTAL

3.2.1. PRESENTACIÓN DE ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

FORMATO 3.1 : "LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES - ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA"

EJERCICIO: 2019

RUC:20531741081

APELLIDOS Y NOMBRES, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL: SERVICIOS Y REPUESTOS LA ROSA S.A.C.

ACTIVO	Notas	
ACTIVO CORRIENTE		
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	3	9,186.00
Inventarios	5	180,816.00
Activos por Impuestos a las Ganancias	6	3,031.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		193,033.00
ACTIVOS NO CORRIENTES		
Propiedades Plantas y Equipos (neto)	7	3,557.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		3,557.00
TOTAL ACTIVO		196,590.00

PASIVO Y PATRIMONIO	Notas	
PASIVO CORRIENTE		
Cuentas por Pagar Comerciales	8	83,513.00
Otras Cuentas por Pagar	9	2,707.00
TOTAL PASIVOS CORRIENTES		86,220.00
PASIVOS NO CORRIENTES		
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES		-
TOTAL PASIVO		86,220.00
PATRIMONIO	10	
Capital Emitido		75,000.00
Resultados Acumulados		35,370.00
TOTAL PATRIMONIO		110,370.00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		196,590.00

3.2.2. PRESENTACIÓN DE ESTADO DE RESULTADOS

FORMATO 3.20 "LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES - ESTADO DE FUNCION
GANANCIAS Y PERDIDAS POR FUNCION DEL 01.01 AL 31.12"

PERIODO: 2019

RUC: 20531741081

RAZÓN SOCIAL: SERVICIOS Y REPUESTOS LA ROSA S.A.C.

DESCRIPCION	NOTAS	EJERCICIO O PERIODO
Ventas netas (ingresos operacionales)	11	410,624.00
Otros ingresos operacionales		
Total de ingresos brutos		410,624.00
Costo de ventas	12	(299,755.00)
Utilidad bruta		110,869.00
Gastos operacionales		
Gastos de administracion	13	(42,214.00)
Gastos de venta	14	(59,388.00)
Utilidad operativa		9,267.00
Otros ingresos (gastos)		
Ingresos finacieros		
Gastos finacieros		
Otros ingresos		
Otros gastos		
Resultados por exposicion a la inflacion		
Resultados antes de participaciones		
Impuesto a la renta y partidas extraordinarias		9,267.00
Participaciones		
Impuesto a la renta	15	(2,734.00)
Resultados antes de partidas extraordinarias		6,533.00
Ingresos extraordinarios		
Gastos extraordinarios		
Resultado antes de interes minoritario		6,533.00
Interés minoritario		
Utilidad (perdida) neta del ejercicio		6,533.00
Dividendos de Acciones Preferentes		
Utilidad (pérdida) Neta atribuible a los Accionistas		6,533.00
Utilidad (pérdida) Básica por Acción Común	16	0.87107

3.2.3. ANÁLISIS DE RATIOS DE RENTABILIDAD

○ Rentabilidad de activos (ROA)

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos totales}}$$

	2019	2018
Utilidad neta	6,533.00	4,337.00
Activos totales	196,590.00	177,374.00
RATIO	3.32%	2.45%

Interpretación :

La Empresa Servicios y Repuestos La Rosa SAC en el período 2019 tuvo una rentabilidad del 3.32% después de impuestos y en el año 2018 la rentabilidad fue del 2.45%

Por lo que se puede afirmar que la rentabilidad de la empresa es deficiente.

○ Rendimiento del capital (ROE)

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio neto}}$$

	2019	2018
Utilidad neta	6,533.00	4,337.00
Patrimonio	110,370.00	103,837.00
RATIO	5.92%	4.18%

Interpretación :

La razón de rentabilidad nos indica que la empresa por cada S/ 1. 00 que el accionista mantiene genera un rendimiento para el año 2019 del 5.92% y para el año 2018 del 4.18% sobre el patrimonio.

○ **Margen de la utilidad bruta**

$$\text{Margen bruto} = \frac{\text{Ventas netas} - \text{costos}}{\text{Ventas netas}}$$

	2019	2018
Ventas Netas	410,624.00	398,450.00
Costo de Ventas	299,755.00	292,340.00
Ventas Netas	410,624.00	398,450.00
RATIO	27.00%	26.63%

Interpretación :

Según el indicador la empresa Servicios y Repuestos La Rosa SAC, obtuvo una utilidad bruta para el periodo 2019 de 27% y para el periodo 2018 de 26.63% con respecto a sus ventas anuales.

○ **Margen de utilidad neta**

$$\text{Margen utilidad neta} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

	2019	2018
Utilidad neta	6,533.00	4,337.00
Ventas netas	410,624.00	398,450.00
RATIO	0.02	0.01

Interpretación :

El presente ratio indica que por cada S/ 1.00 que vendió la Servicios y Repuestos La Rosa SAC, se obtuvo una utilidad neta para el periodo 2019 de S/0.02 céntimos y para el periodo 2018 de S/0.01 céntimos; esto demuestra que no existe un buen rendimiento.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Según las tablas N° 02 y 03 el 67% de los trabajadores manifiesta que NO se delimitan las funciones y responsabilidades entre los trabajadores y además manifiestan que las responsabilidades no son asignadas según las habilidades y competencias; esto coincide con el autor Villamarin Jipa, (2016); en su conclusión, encontramos que en su investigación no existe una política claramente definida para los empleados de la organización, lo que genera algunos problemas, por ejemplo, estos problemas no están definidos por escrito, y mucho menos socializado con los empleados. En la empresa no existe una adecuada segregación de responsabilidades funciones, lo que dificulta el desempeño de las actividades de cada área, lo que conlleva una disminución de los márgenes de utilidad, y también limita el alcance de las metas y los objetivos que haya propuesto el gerente.

Según la tabla N° 04 el arqueado de caja no se realiza periódicamente. Un 56% de los trabajadores manifiesta que pocas veces se realiza este procedimiento; según la tabla N° 06 no se lleva un control periódico del stock de inventario, el 78% de los trabajadores manifiesta que pocas veces se lleva este registro y según la tabla N° 07 se obtiene que no existe un control de la mercadería que ingresa a almacén, un 67% del personal manifiesta que pocas veces se revisa la mercadería y un 33% manifiesta que nunca la revisan; esto coincide con el autor Jácome Martínez, (2015) que referente a la eficacia y eficiencia de las operaciones, concluyó que debido a que los colaboradores no conocían los objetivos de la empresa, la ejecución de sus procesos era inadecuada, aunque habían desarrollado un manual de funciones y metas, no conocían cuál es su tarea específica, la empresa no ejerce las medidas de control correspondientes para detectar situaciones anormales que afecten el logro de los objetivos empresariales.

Según la tabla N° 01 se obtiene que el 67% de los trabajadores manifiesta que pocas veces han recibido capacitaciones y un 22% manifiesta que nunca han recibido capacitaciones; esto coincide con Azula Pérez & Guevara Zamora, (2018) en su conclusión encontramos que Transportes Acuario SAC respecto al ambiente de control, alcanza un nivel de cumplimiento del 28%; este es un nivel insuficiente

porque la empresa no consideró sensibilizar a los empleados del área administrativa en temas fundamentales tales como: integridad, valores éticos, estructura organizacional, políticas y prácticas de personal. Además, coincide con el autor Palomares Herrera, (2019) que concluye que es importante invertir en capacitación del personal, además en programas y políticas de evaluación para detectar irregularidades. La propuesta para el incremento de la rentabilidad es el desarrollo e implementación del control interno.

Según la tabla N° 08 se obtiene que no existen canales de comunicación para difundir información referente a los objetivos, responsabilidades, deficiencias y otras actividades de control para comunicar posibles denuncias y quejas. Dado que el 56% del personal manifiesta que pocas veces se les comunica; esto coincide con Azula Pérez & Guevara Zamora, (2018), respecto a la información y comunicación en Transportes Acuario SAC, se alcanza el 46% de cumplimiento; debido a que la empresa no ha establecido un canal de comunicación para difundir información sobre las actividades de control y transmitir posibles denuncias y quejas. El resultado alcanzó un nivel insuficiente.

Según la tabla N° 09 se obtiene que no se realizan evaluaciones permanentes de los componentes del control interno, tenemos que el 78% del personal manifiesta que pocas veces se realizan estas evaluaciones, además según la tabla N° 10 se obtiene que el 56% del personal manifiesta que las evaluaciones han sido en algunas ocasiones y un 22% que nunca han sido evaluados; esto coincide con Azula Pérez & Guevara Zamora, (2018) Respecto a las actividades de supervisión y monitoreo en Transportes Acuario SAC se ha alcanzado un nivel de cumplimiento del 45%; tenemos que la autoevaluación del área administrativa que realiza la empresa dentro del área administrativa no es constante, su nivel es insuficiente.

Según la tabla N° 11 se obtiene que el 80% del personal entrevistado cree que la rentabilidad podría aumentar con la correcta aplicación del control interno, mientras que el 20% restante cree lo contrario; esto coincide con García & Pérez, (2018) entre sus conclusiones señalan que de la revisión a los Estados financieros de la empresa Corporación Horus Mar S.A.C.; se halló un efecto positivo de la aplicación

del control interno; esto debido a que se obtuvo una liquidez del 78.85% para operar sin recurrir a las ventas. Es decir, la capacidad económica es de S/. 387,139 y la rentabilidad económica es de 54.34%, esto significa que la empresa está preparada para afrontar posibles problemas futuros.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. Según la entrevista realizada se obtuvo que el ambiente de control influye en la rentabilidad de la empresa Servicios y Repuestos La Rosa SAC, Chimbote, 2019 debido a que no se realiza una capacitación de los trabajadores de manera constante, el 67% del personal manifiesta pocas veces han recibido capacitación, además manifiestan que NO se delimitan las funciones y responsabilidades entre los trabajadores y que estas no son asignadas según las habilidades y competencias. Por lo expuesto se concluye que no existe una adecuada segregación de funciones lo cual dificulta el desempeño de las actividades de cada área causando así la disminución de la rentabilidad, limitando también el alcance de las metas y objetivos propuestos por el gerente.
2. Según la entrevista realizada se obtuvo que las actividades de control influyen en la rentabilidad de la empresa Servicios y Repuestos La Rosa SAC, Chimbote, 2019, según la guía de entrevista el arqueo de caja no se realiza periódicamente, un 56% de los trabajadores manifiesta que pocas veces se realiza este procedimiento, además no se lleva un control periódico del stock de inventario, el 78% de los trabajadores manifiesta que este registro solo se utiliza algunas veces, no existe un control de la mercadería que entra a almacén y esta no se revisa periódicamente. Estas deficiencias de control interno influyen negativamente en la rentabilidad de la empresa puesto que, al no llevar un adecuado control de las mercaderías, la empresa no está realizando las compras inteligentemente y se está acumulando de mercaderías que al ser repuestos pierden su valor con el tiempo siendo una pérdida para la empresa.
3. Según la entrevista realizada se obtuvo que la supervisión y monitoreo influyen en la rentabilidad de la empresa Servicios y Repuestos La Rosa SAC, Chimbote, 2019, según la guía de entrevista no se realizan evaluaciones permanentes de los componentes del control interno, debido a

que el 78% del personal manifiesta que A VECES se realizan estas evaluaciones y un 22% manifiesta que NUNCA se han realizado estas evaluaciones, el 56% del personal manifiesta que las evaluaciones han sido en algunas ocasiones y un 22% que NUNCA han sido evaluados. Esto indica que no se evalúa las deficiencias de control interno que estén afectando a la rentabilidad.

4. Por último, fundado en los tres componentes del control interno y de la rentabilidad de la empresa Servicios y Repuestos La Rosa S.A.C. se concluye que la implementación de un sistema de control interno si influye positivamente en la rentabilidad de la empresa Servicios y Repuestos La Rosa S.A.C.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Se recomienda controlar las actividades del personal, adicional a esto solicitar capacitaciones en cuanto al software que manejan para saber el manejo del mismo con el fin de evitar diferencias y que todo sea manejado de manera correcta. Para mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones de las actividades operaciones se recomienda asignar tareas según el manual de funciones establecidas, brindar capacitaciones sobre objetivos y políticas a los empleados, mejorar el control de sus actividades, tomar los correctivos a tiempo y necesarios evitará perjudicar a la empresa de manera económica y su credibilidad dentro del mercado.
2. Se recomienda implementar las actividades de control estableciendo un manual de políticas y procedimientos para la realización de arqueo de caja periódicos y sorpresivos, además para un adecuado control de las mercaderías, se recomienda realizar un inventario de todos los activos en almacén y que este inventario se realice de manera periódica.
3. Se recomienda a la empresa Servicios y Repuestos La Rosa S.A.C., implementar procedimientos para la eficiente comunicación de la información y además realizar evaluaciones continuas de supervisión para comprobar si los procedimientos están dando resultados.
4. En tanto se recomienda diseñar e implementar un sistema de control interno para la empresa Servicios y Repuestos La Rosa S.A.C. teniendo como guía el Informe Coso, versión 2013, el cual debe contener: Un manual de procedimientos de control interno, Manual de Organización y Funciones actualizado (MOF), Reglamento Interno de Trabajo, Manual de procedimientos para la administración de riesgos, Manual de procedimientos para la administración de los sistemas de información.

VI. AGRADECIMIENTO

El presente logro lo dedico principalmente a Dios Todopoderoso, por ser el inspirador y por darme la fuerza de voluntad para no darme por vencida y lograr cumplir con mis objetivos y metas.

A mis padres, por su motivación constante.

En especial agradezco a la Empresa Servicios y Repuestos La Rosa S.A.C.; por su ayuda y cooperación al brindarme la información requerida para realizar con éxito esta investigación y darme la oportunidad de poder aprender y desarrollarme de la mejor manera.

Por último, pro no menos importante, agradezco a la Universidad San Pedro por brindarme sus conocimientos y además las herramientas necesarias para ser un profesional y a mi asesor Mg. Luis Alberto Vigo Bardales por haberme guiado en la realización de este importante trabajo; y a todos los profesores de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas que me brindaron sus enseñanzas para así poder cumplir esta meta de formarme y desarrollarme como profesional.

VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Apaza Meza, M. (2011). Análisis Integral e interpretación de los Estados Financieros. En M. Apaza Meza, Estados Financieros (pág. 518).
- Azula, E., & Guevara, J. (2018). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Transportes Acuario SAC. para los periodos 2016 - 2017. Cajamarca.
- Bauer, B. B., & Espinoza, C. A. (2018). El control interno de inventarios y su influencia en la gestión financiera de la empresa Distribuidora Marisa S.R.L. Chimbote-2018. Chimbote.
- Carballo, P. (1997). Estados Financieros. Madrid: Mentat.
- Catácora Carpio, F. (1996). Sistemas y Procedimientos Contables. Venezuela: Mc Graw - Hill Interamericana de Venezuela.
- Del Toro Rios, J. C., Fonteboa Vizcano, A., Armada Trabas, E., & Santos Cid, C. M. (2005). Control Interno. II Programa de preparación económica para cuadros.
- García, J. L., & Perez, M. (2018). Control interno y su efecto en los resultados económicos y financieros de la Corporación Horus Mar S.A.C., Nuevo Chimbote-2018. Nuevo Chimbote.
- Hidalgo, J. (1986). Auditoría de Estados Financieros (3° ed.). Mexico: Mavesa.
- Informe Coso. (2013). Obtenido de www.consejo.org.ar: http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf
- Informe Coso I, 1. (1992). Informe Coso I. Obtenido de <http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf>
- Jácome, N. L. (2015). El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía Servipaxa S.A, Cantón Quevedo, periodo 2012. Quevedo, Ecuador.
- La Contraloría del Perú, C. (2014). La Contraloría del Perú. Obtenido de <http://doc.contraloria.gob.pe/Control->

Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

Mariela Ricra Milla. (2014). Análisis Financiero en las Empresas. Instituto Pacífico.

Palomares Herrera, J. (2019). 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. Lima, Perú.

Perdomo Morenoli, A. (30 de 11 de 2017). Auditoria Interna. Obtenido de http://132.248.9.195/pdbis/263407/263407_05.pdf

Sanchez Ballesta, J. (30 de 11 de 2017). 5 Campus. Obtenido de <http://www.5campus.com/lección/anarenta>

Santiesteban, E., Fuentes, V., & Leyva, E. (2009). Análisis de la rentabilidad económica. En Tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial (págs. 4-7).

Villamarin, M. J. (2016). “Sistema de control interno y su incidencia en la rentabilidad de la compañía de economía mixta de vivienda alternativa Pastaza-CEMVIVP”. Ambato, Ecuador.

VIII. ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA RENTABILIDAD, EMPRESA SERVICIOS Y REPUESTOS LA ROSA SAC, 2019”

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
PROBLEMA	HIPÓTESIS	JUSTIFICACIÓN	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
¿De qué manera el control interno influye en la rentabilidad de la Empresa Servicios y Repuestos La Rosa SAC, Chimbote, 2019?	El control interno influye en la rentabilidad de la empresa Servicios y Repuestos La Rosa S.A.C., Chimbote, 2019.	<p>La presente investigación se realizó basado en la necesidad que tiene la empresa Servicios y Repuestos La Rosa S.A.C. de identificar de qué manera el control interno influye en la rentabilidad; para así prevenir posibles riesgos que afecten a la rentabilidad de la empresa.</p> <p>Esta investigación se realizó con el fin de brindar una herramienta de ayuda al personal inmerso en el funcionamiento de la empresa, que permitirá al Gerente para detectar la mala ejecución de las actividades de control por parte de los trabajadores de la empresa y a su vez le permitirá implementar acciones correctivas necesarias para que la rentabilidad de la empresa no se vea afectada. Al contar la empresa con un eficiente control interno se ganará la confianza de sus trabajadores y clientes, y su rentabilidad se incrementará.</p> <p>Además, el presente trabajo benefició a la empresa debido a que contribuye a incrementar su rentabilidad, sirviendo como herramienta indispensable para prevenir errores y fraudes; para finalizar la presente investigación sirve como una base para próximos estudios y además es una guía para futuros investigadores que deseen profundizar sobre el tema.</p>	<p>Objetivo General: Identificar de qué manera el control interno influye en la rentabilidad de la empresa Servicios y Repuestos La Rosa SAC, Chimbote, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la influencia del ambiente de control en la rentabilidad de la empresa Servicios y Repuestos La Rosa SAC, Chimbote, 2019. 2. Determinar la influencia de las actividades de control interno en la rentabilidad de la empresa Servicios y Repuestos La Rosa SAC, Chimbote, 2019. 3. Determinar la influencia de la supervisión o monitoreo en la rentabilidad de la empresa Servicios y Repuestos La Rosa SAC, Chimbote, 2019. 	<p>Tipo de investigación: Descriptivo.</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental de corte transversal.</p> <p>Población = Muestra Totalidad de trabajadores de la Empresa, compuesta por 09 trabajadores, según se detalla:</p> <ul style="list-style-type: none"> - el gerente. - el contador. - el asistente contable y administrativo. - el administrador. - la cajera. - 02 almaceneros. - 02 vendedores. <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Entrevista. - El Análisis documental. <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Guía de entrevista. - Ficha de análisis documental.

ANEXO N° 02

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TÍTULO: INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA RENTABILIDAD, EMPRESA SERVICIOS Y REPUESTOS LA ROSA SAC, 2019

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Independiente. Control interno.	La Contraloría del Perú (2014) es un procedimiento mediante el cual las entidades requieren una buena gestión de procesos y brindan seguridad para lograr un objetivo positivo además de cumplir con las leyes y regulaciones establecidas.	El control interno en cada una de las áreas de una empresa es una herramienta muy eficiente y eficaz para obtener beneficios, dado que su implementación ayuda a prevenir irregularidades y fraudes.	Ambiente de Control	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación del personal • Delimitación de funciones • Asignación de responsabilidades
			Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> • Arqueos periódicos de caja • Control de asistencia • Control de inventarios • Proceso de la información
			Supervisión o monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones continuas. • Evaluación del personal.
Dependiente. Rentabilidad.	Santiesteban et al. (2009) , es señalado como un indicador relevante para calcular la prosperidad de un negocio. Una rentabilidad permanente junto con una política de dividendos cautelosa, conlleva a fortalecer el patrimonio.	Es una herramienta muy útil para poder evaluar la gestión de una empresa, ya que permite calcular los beneficios que se obtiene del capital invertido.	Estados Financieros (E.S.F. y Estado de Resultados Integrales)	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de ratios de rentabilidad

GUIA DE ENTREVISTA

NOMBRE: _____

PUESTO: _____ **OCUPACIÓN:** _____

GENERO: (F),(M), otro _____ **EDAD :** _____

1. ¿El personal recibe capacitaciones?
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
2. ¿Se delimitan las funciones y responsabilidades entre los trabajadores?
 - a) SI
 - b) NO
3. ¿Las responsabilidades asignadas a los trabajadores se asignan según sus habilidades y competencias?
 - a) SI
 - b) NO
4. ¿Se realizan arqueos periódicos de caja?
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
5. ¿Existe un control de asistencia del personal?
 - a) SI
 - b) NO
6. ¿Se lleva un registro para el control de stock de los inventarios?
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca

7. ¿Se verifican los bienes recibidos al momento de su recepción?
- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
8. ¿Existe una adecuada comunicación de la información tanto como objetivos, responsabilidades y deficiencias de control interno?
- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
9. ¿Se desarrollan y realizan evaluaciones continuas de los componentes del control interno?
- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
10. ¿Se evalúa al personal permanentemente respecto al cumplimiento de sus funciones?
- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
11. ¿Usted cree posible que la rentabilidad podría ir en aumento con la correcta aplicación del control interno?
- a) SI
 - b) NO
12. ¿Qué medida cree usted que deberían tomar en la empresa para aumentar su rentabilidad?

**FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL:
RAZONES DE RENTABILIDAD**

RATIO: Ejemplo : MARGEN UTILIDAD NETA

FUENTE DE INFORMACION: ESTADOS FINANCIEROS 2019

- 5. Estado de Situación Financiera
- 6. Estado de Resultados Integrales

VARIABLES DE OPERACIONALIZACION:

Variable N. 1 : Ejemplo: Utilidad neta

Variable N. 2 : Ejemplo : Ventas netas

FORMULAS:

$$INDICADOR = \frac{VARIABLE\ 1}{VARIABLE\ 2}$$

Ejemplos:

$$\text{Margen utilidad neta} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

	2019	2018
Utilidad neta	6,533.00	4,337.00
Ventas netas	410,624.00	398,450.00
RATIO	0.02	0.01

Interpretación:

El presente indicador.....