

# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa  
Don Lolo, año 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

Autor:

Pinillos Cóndor, Jesús Gabriel

Asesor:

Ulloa Siccha, Javier Leopoldo

Chimbote – Perú

2019

**PALABRAS CLAVES:**

Tema : Control interno

Especialidad : Auditoría

**KEYWORDS:**

Subject : Internal control

Specialty : Audit

**Línea de Investigación.**

5. CIENCIAS SOCIALES

5.9. Otras Ciencias Sociales

5.9.3. Auditoría

El control interno y su incidencia  
en la rentabilidad de la empresa

Don Lolo, año 2018.

## RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar de qué manera la aplicación del sistema de control interno incide en la rentabilidad de la empresa Don Lolo durante el año 2018. El estudio ha sido de tipo descriptivo, no experimental, para el cual se ha utilizado como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario realizado en la empresa en estudio “Pollos a la Brasa Don Lolo”. La población estuvo conformada por los 10 trabajadores de la empresa. Se concluye que luego de analizado el proyecto de aplicar un sistema de control interno en la empresa Don Lolo, sí es necesario. La no aplicación de un sistema de control permite un ejercicio de operaciones comerciales al azar, en base a cálculos diarios y semanales. El 90 % de los encuestados, consideran que es vital el control interno que permita no solo el control de las existencias, en cuanto compra y venta, sino en la empresa en general, porque va a determinar y favorecer la buena rentabilidad en la empresa, que va en bien no solo de la propietaria sino también de los trabajadores de la empresa. De acuerdo al análisis el 90 % de los encuestados señalaron que la aplicación del control interno incidirá muy favorablemente en la empresa. Se hizo una descripción de las características de la empresa. Se evaluó el sistema económico actual de la empresa, siendo deficiente en sus operaciones. De tal manera, que el 100% de los encuestados señalaron que no se aplican técnicas ni procedimientos para determinar mesurablemente las operaciones de compra y venta realizadas en la empresa. Así mismo, el 90 % de los encuestados señalaron que no comunican la situación económica al gerente para la toma de decisiones.

## **ABSTRACT**

The purpose of the research was to determine how the application of the internal control system affects the profitability of the company Don Lolo during of the year 2018. The study has been descriptive, not experimental, for which the technique has been used as a survey and the instrument the questionnaire carried out in the company under study “Pollos a La Brasa Don Lolo”. The population was formed by the 10 workers of the company. It is concluded that after analyzing the project of applying an internal control system in the company Don Lolo, yes It is necessary. The non-application of a control system allows an exercise in commercial operations at random, based on daily and weekly calculations. 90% of respondents believe that internal control is vital to not only control the stock, as purchase and sale, but the company in general, because it will determine and promote good profitability in the company, that goes well not only of the owner but also of the workers of the company. According to the analysis, 90% of the respondents indicated that the application of internal control will have a very favorable impact on the company. A description of the characteristics of the company was made. The current economic system of the company was evaluated, being deficient in its operations. In such a way, that 100% of the respondents indicated that techniques and procedures are not applied to determine measurably the purchase and sale operations carried out in the company. Likewise, 90% of the respondents indicated that they do not communicate the economic situation to the manager in order to make decisions.

## INDICE

TEMA	PÁGINA N°
PALABRAS CLAVES.....	i
TÍTULO.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ÍNDICE .....	v
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA .....	2
1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
1.3. PROBLEMA.....	3
1.4. CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.	5
1.4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	5
1.4.2. VARIABLE DEPENDIENTE.....	10
1.5. HIPÓTESIS.....	15
1.6. OBJETIVOS.....	15
OBJETIVO GENERAL.....	15
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS.....</b>	<b>17</b>
2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	17
POBLACIÓN – MUESTRA .....	17
2.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	18
2.3. PROCESAMIENTO Y RECOLECCIÓN DE DATOS.....	18
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>20</b>
<b>IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>39</b>
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>43</b>
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>46</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>49</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>50</b>
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	41
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES....	42
ANEXO 3: CUESTIONARIO.....	43

**ÍNDICE DE TABLAS****PÁGINA**

TABLA 1	La labor de control interno en la empresa.....	15
TABLA 2	La distribución de funciones adecuadamente.....	16
TABLA 3	Fijación de horarios adecuados.....	17
TABLA 4	Situación de valoración de riesgos.....	18
TABLA 5	Verificación de existencias compradas.....	19
TABLA 6	Realización de Inventarios físicos diarios.....	20
TABLA 7	Organización y distribución de los productos .....	21
TABLA 8	Situación en los procesos de compra.....	22
TABLA 9	El control en la cantidad y calidad de los productos.....	23
TABLA 10	Aplicación del control interno en sistema de procesos.....	24
TABLA 11	Aplicación del control interno en la situación de riesgos.....	25
TABLA 12	El control interno en las operaciones comerciales.....	26
TABLA 13	Situación económica y toma de decisiones.....	27
TABLA 14	Complejidad en la aplicación del control interno.....	28
TABLA 15	Nivel de rentabilidad en la empresa.....	29
TABLA 16	El control interno en el nivel de ventas.....	30
TABLA 17	La rentabilidad según financiamiento a realizar.....	31
TABLA 18	El control interno en bien del consumidor.....	32

**I**

**INTRODUCCIÓN**

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

Peña (2014) en su estudio titulado “Diseño de un sistema de control interno para el área de compras y ventas del restaurante Tonderos Restobar, provincia de Sullana, año 2014” concluyó en la ausencia de flujogramas y procedimientos de cada área los cuales mejorarían los procesos de compra-venta y la inexistencia de un manual de organización de funciones, interrumpe un desempeño adecuado y organizado y genera un desconocimiento de las funciones de cada trabajador.

Ortiz (2011) en su estudio titulado “El control de gestión en los departamentos de ventas y bodega y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda., en el año 2010”, concluyó que el no corregir errores dentro del control de gestión en los departamentos de ventas y bodega a corto plazo generará graves pérdidas monetarias en la empresa que en un inicio pasan imperceptibles por ser de pequeño valor, ya que las instituciones se mantienen en crecimiento constante; sin embargo, estas cifras también serán constantes y crecerán, por ello siempre se deben subsanar para obtener un mejor control de comercialización y distribución de mercaderías.

Gutiérrez (2014) en su estudio titulado “Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013” concluyó que se debe diseñar la estructura de una organización para definir las obligaciones de los empleados cuando hay inexistencia de un manual que lo detalle; asimismo la implementación con equipos y maquinarias permite optimizar el tiempo durante los procesos de producción, generando eficiencia y permitiendo un mejor control.

Loayza (2014) en su estudio titulado “Las características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mype del sector servicios – rubro actividades de impresión gráfica del distrito de Chimbote” concluyó que todas las Mype recibieron crédito financiero, en donde el 87.5 % fue entre 2000-5000 soles durante el 2010. Sin embargo, para el 2011, fluctuó entre 500-1999 soles. Asimismo, el 50 % del crédito fue brindado por el sistema bancario: 37.5 % del Banco Azteca y 12.5 % del Banco de Crédito. El interés que se les cobró fue un 18 % anual.

Quiroz (2016) en su estudio descriptivo titulado “Caracterización, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Chimbote, 2014” concluyó que el 67 % de las Mype financiaron sus actividades a través de préstamos de terceros, en el cual el 70 % de estos lo invirtieron en el mejoramiento y ampliación de sus locales. Se mencionó también que el 87 % de las Mype no recibieron capacitación antes del otorgamiento del préstamo, mientras que los demás recibieron 1 o 2 capacitaciones; de las que lo recibieron el 67 % afirmó que esto mejoró su rentabilidad.

## **1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Este proyecto tuvo como propósito realizar una descripción de la situación económica y problemática que existió en la empresa Pollos a la Brasa “Don Lolo”, año 2018, en miras a la aplicación de un sistema de control interno, que permita el progreso comercial, alcanzar un buen índice de rentabilidad y el desarrollo económico de la empresa que fue muestra en estudio.

Es notorio el gusto de la población chimbotana en el consumo del pollo a la brasa, considerado como un plato típico bandera tanto en Perú, y a nivel internacional. Este fue el interés del autor de este trabajo de investigación, en haber aplicado a una empresa de este rubro de negocio, como alternativa de solución a sus problemas, tanto en cuanto mejorar su rentabilidad.

La investigación que se propuso se justifica por el impacto que ésta representa, contribuyendo al crecimiento del negocio como consecuencia de un mejor control que ayudará al manejo eficiente de los recursos de la empresa, al cumplimiento de sus objetivos a corto y mediano plazo, dando lugar a que tanto los propietarios y trabajadores estén dotados de una mejor estabilidad económica y social; la misma que se verá reflejada en una mejor calidad de vida.

## **1.3. PROBLEMA**

¿De qué manera el control interno incide en la rentabilidad de la empresa Don Lolo, año 2018?

## **1.4. CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

### **1.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE**

#### **1.4.1.1. CONTROL INTERNO**

El Control Interno involucra un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, directrices, registros, procedimientos y métodos son desarrollados por las autoridades y el personal, los cuales tienen por objetivo asegurar una eficiente seguridad y orden a la gestión financiera, contable y administrativa a la empresa; así evitan y/o prevén todo tipo de riesgo que pueda afectar a la parte financiera, contable, administrativa y operativa.

Según Samuel Mantilla (2007) el control interno es definido como un proceso, que es encabezado por dirección y ejecutado por todo el personal de una institución, que sirve alcanzar los objetivos: operaciones eficaces y efectivas, información financiera confiable, y cumplimiento de leyes y regulaciones.

También se puede definir como aquel plan organizacional entre el área de contabilidad, recursos humanos y empleados determinados por procedimientos coordinados para proteger sus bienes y promover la eficiencia operacional, con lineamientos en sus políticas administrativas.

Según Samuel Mantilla (2002) en su libro “Control Interno Estructura Conceptual Integrada” refiere que una organización es encabezada por un director ejecutivo, y que todos los miembros deben ser responsables del control interno.

#### **1.4.1.2. IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO**

- Establece medidas para lograr los planes con éxito y prever riesgos.
- Permite la realización de operaciones eficaces, eficientes y transparentes; logrando objetivos y metas establecidas.
- Permite lograr la productividad de todos los recursos con que cuenta la empresa.
- Contar con información fidedigna y oportuna acerca de la ejecución de planes, reduciendo el riesgo de corrupción.
- Establece eficazmente las causas que pueden originar riesgos y evitar su presentación a futuro.
- Determina a los sectores involucrados de la administración, desde que se establecen medidas correctivas.
- Disminuye costos y economiza tiempo al evitar errores.
- Fomenta práctica de valores.
- Promueve el desarrollo organizacional.

#### **1.4.1.3 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO**

Samuel Mantilla (2007) menciona que el control interno tiene cinco componentes, los cuales se relacionan entre sí. Entre ellos tenemos:

##### **Ambiente de Control**

Se enfoca en la gente (incluyendo sus atributos, integridad, valores éticos y competencia) y el ambiente en el que desarrolla.

### **Valoración de Riesgos**

Se debe establecer mecanismos adecuados para la identificación, el análisis y la administración de los riesgos; de esa manera, se podrán enfrentar de manera concertada.

### **Actividades de Control**

Se deben establecer y ejecutar directrices y planes para asegurar las acciones efectuadas por la administración y manejar los riesgos para lograr cumplir los objetivos de la entidad.

### **Información y Comunicación**

Conceptos relacionados entre sí. Permite obtener e intercambiar información necesaria para dirigir, administrar y fiscalizar operaciones.

### **Monitoreo y Supervisión**

Dirigido a la detección de errores e irregularidades durante todo el proceso. Es útil para la toma de decisiones a la hora de realizar modificaciones, en caso se justifique.

#### **1.4.1.4. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO**

Mantilla (2007) considera que los objetivos son fijados por cada institución y establece lo que se espera alcanzar y de acuerdo con ello se planifican estrategias para alcanzarlos. Pueden existir objetivos comunes, como el de lograr y mantener prestigio dentro del área comercial y de los consumidores, operando según las normas establecidas.

Con respecto al control interno los objetivos son:

- Proporcionar seguridad para el logro de objetivos relacionados a información financiera confiable y cumplimiento de leyes y regulaciones.
- Asegurar los activos y recursos de la institución.
- Dar constancia de la información recibida.
- Cumplir las políticas establecidas.
- Alcanzar las metas y objetivos institucionales.

#### **1.4.1.5. IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

Constituido por tres fases:

##### **Planificación**

- Se inicia con el compromiso de Alta Dirección y con la conformación del comité que dirigirá y se responsabilizará del proceso.
- Comprende las acciones orientadas a la formulación del diagnóstico situacional actual de la institución o empresa.

##### **Ejecución**

- Comprende las acciones establecidas en el plan de trabajo. Constituido por dos niveles secuenciales: de la entidad y de procesos.
- El primer nivel permite establecer las directrices de control para proteger los objetivos institucionales en el marco del control interno; mientras que el segundo, permite evaluar en el curso del proceso y se asegurar de obtener una respuesta adecuada ante los riesgos que se presenten.

## **Evaluación**

- Comprende acciones enfocadas al logro de la implantación del sistema de control interno y de su competente funcionamiento, asegurando su mejora constante.

### **1.4.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

#### **1.4.2.1 CONCEPTO DE RENTABILIDAD**

Es un concepto que ha ido variando a través del tiempo y ha sido usado en diferentes contextos, siendo más relevante en el ámbito empresarial y en el de inversiones, ya que es un buen indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad de la empresa para remunerar los recursos financieros utilizados. A su vez permite calificar el éxito de una empresa o institución.

De esta forma, este concepto permite establecer la relación entre el beneficio y el capital invertido, o entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla.

Sánchez (2015) sostiene que este concepto alude a la capacidad o aptitud de un capital para la generación de recursos o resultados.

Para Brealey y Myers (1999) la tasa de rentabilidad es definida como aquella recuperación que el inversor exige por la aceptación de un pago aplazado, la cual se obtiene al utilizar un bien financiero o económico en una actividad productiva específica durante un tiempo determinado.

#### **1.4.2.2. CONSIDERACIONES PARA LOS INDICADORES DE RENTABILIDAD**

Se expresa como el resultado entre un concepto de efecto y de capital invertido para obtener ese resultado.

Al definir un indicador de rentabilidad, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Las magnitudes deben expresarse en forma monetaria.
2. Debe existir una relación de causalidad entre los recursos o inversión (denominador) y el excedente o el resultado.
3. Debe considerarse el promedio del periodo, pues si el resultado es una variable flujo, la base de comparación constituida por la inversión, es una variable stock que solo informa de la inversión existente en un momento concreto del tiempo.
4. Debe definirse el periodo de tiempo, pues cuando estos son cortos, se suele incurrir en errores debido a una personificación incorrecta.

#### **1.4.2.3. TIPOS DE RENTABILIDAD**

Podemos diferenciar al menos dos tipos de rentabilidad, aunque no falta alguien que agrega un nuevo tipo de rentabilidad.

Según Sánchez (2002) en la profesión contable y ejecución del sistema de control interno, existen dos tipos de rentabilidad:

##### **RENTABILIDAD ECONÓMICA:**

Relación entre el beneficio antes de intereses e impuestos (beneficio bruto) y el activo total. Se representa en porcentajes. Su ratio es

denominada ROI (Return on investments, rentabilidad de las inversiones).

Permite determinar el beneficio promedio de la empresa por la totalidad de inversiones realizadas y compara el resultado entre las inversiones realizadas y el logro obtenido en las actividades desarrolladas. Así que a mayor ratio, indicará que se obtiene más productividad del activo, por ende, el beneficio de la empresa es suficiente para atender el coste de la financiación.

Según Bernstein (1999) este indicador es el más importante para la medición de resultados, ya que considera que la rentabilidad económica es el fin de la empresa y es la razón de su existencia.

### **RENTABILIDAD FINANCIERA:**

Relación entre el beneficio neto y los capitales propios (neto patrimonial). Su ratio es sobre el capital, denominado ROE (return on equity).

Se refiere al beneficio recibido por cada socio de la empresa como producto de su inversión, midiendo así la capacidad de generar ingresos a partir de fondos. Por ende, es una medida con mayor relación a los accionistas y propietarios.

En este caso la rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o beneficio. Existen tres maneras de mejorarla: aumentando el margen, aumentando las ventas o disminuyendo el activo, o aumentando la deuda (para que así la división entre el activo y fondos propios sea mayor).

## **RENTABILIDAD SOCIAL**

Relacionado con el beneficio que puede obtener la sociedad por parte de un proyecto o de una inversión empresarial. Es independiente de la rentabilidad económica, puesto que un proyecto puede ser rentable socialmente pero no económicamente para el inversionista.

Generalmente se aplica en la construcción de infraestructuras en una sociedad. Por ejemplo, la construcción de una carretera será rentable socialmente si los ciudadanos ahorran en tiempo, comodidad y precio al utilizar la nueva carretera y no otra.

### **1.4.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Variable Independiente: El control interno

Variable Dependiente: Rentabilidad

## **1.5. HIPÓTESIS**

La aplicación del control interno incide significativamente en la rentabilidad de la empresa Don Lolo, año 2018.

## **1.6. OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar de qué manera la aplicación de un sistema de control interno incide en la rentabilidad de la empresa Don Lolo, año 2018.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar las principales características de la empresa Don Lolo, año 2018.

- Examinar los factores que inciden en la rentabilidad de la empresa Don Lolo, año 2018.
- Establecer la aplicación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Don Lolo, año 2018.

## **II**

# **MATERIAL Y MÉTODOS**

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación fue Descriptivo, pues tuvo como finalidad la recolección de datos mediante las encuestas sobre hechos reales, y su característica fundamental fue la interpretación correcta.

En la presentación de los resultados se han utilizado procedimientos estadísticos como elaboración de tablas y representaciones gráficas.

El nivel de investigación fue explicativo, porque se limitó a describir las principales características de las variables en estudio.

El diseño de investigación fue no experimental, porque la descripción de las variables se dio en un momento dado; es decir, se realizó sin manipular deliberadamente las variables. Se observó la situación tal como se mostró en su contexto.

#### **POBLACIÓN - MUESTRA:**

La población en estudio está conformada por todos los trabajadores de la empresa Pollos a la Brasa “Don Lolo” en la ciudad de Nuevo Chimbote.

Siendo el tamaño poblacional de 10 trabajadores que laboran en la empresa Pollos a la Brasa “Don Lolo”.

- a) Gerente
- b) Administrador – controlador de venta
- c) Asistente de compras -1 y 2
- d) Operadora en cocina – 1
- e) Asistente de cocina

f) Atención al cliente -1, 2 y 3

g) Encargado de almacén

Se presentarán gráficos de barras y la elaboración de las tablas de los resultados obtenidos.

## **2.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

### **2.2.1 TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN**

Encuesta

### **2.2.2 INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

Cuestionario – entrevista

El uso del Cuestionario en este trabajo de investigación, se basó en la confiabilidad de CRONBACH, y fue validado por dos empresarios dedicados a este rubro de Pollerías a la Brasa, y dos expertos psicólogos, que ha permitido, tras su evaluación, encontrar la validez y confiabilidad del trabajo de investigación, al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, a las variables y conceptos utilizados; pero también sintetizó el diseño concreto elegido para el trabajo.

## **2.3. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

El procesamiento y análisis de la información de los datos recogidos en las encuestas dirigidas al personal administrativo de la empresa Pollos a la Brasa “Don Lolo”, fueron procesados con ayuda del software Microsoft Excel 2013, y fueron distribuidos en tablas y porcentajes. De esta manera se ha interpretado y analizado los resultados, en función de las variables planteadas en la investigación.

# **III**

## **RESULTADOS**

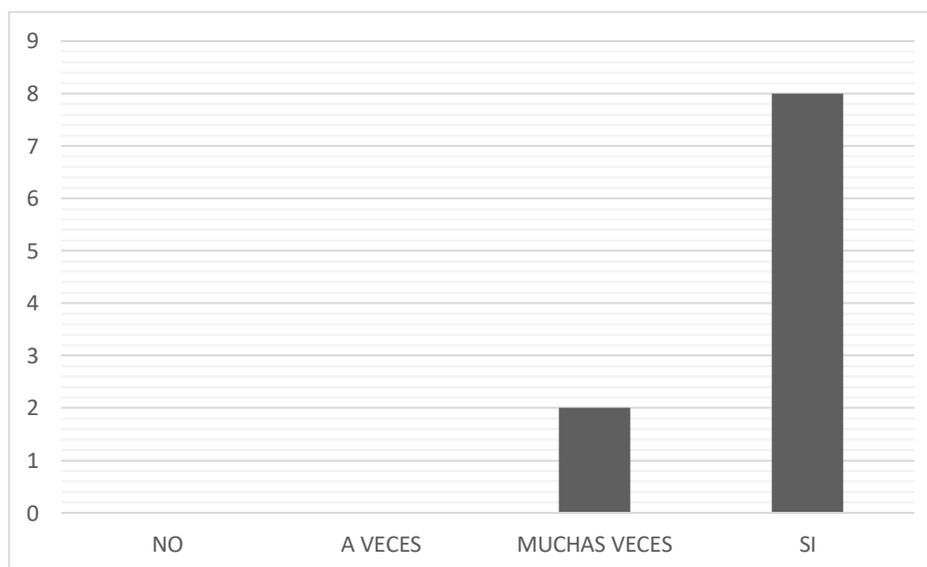
### III. RESULTADOS

#### 3.1 ¿Dentro de la empresa Pollos a la Brasa “Don Lolo”, los ambientes permiten que se efectúen labores de control interno?

TABLA 1: LABOR DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	02	20
A VECES	00	00
MUCHAS VECES	00	00
SI	08	80
Total	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de Pollos a la Brasa Don Lolo.



#### Interpretación:

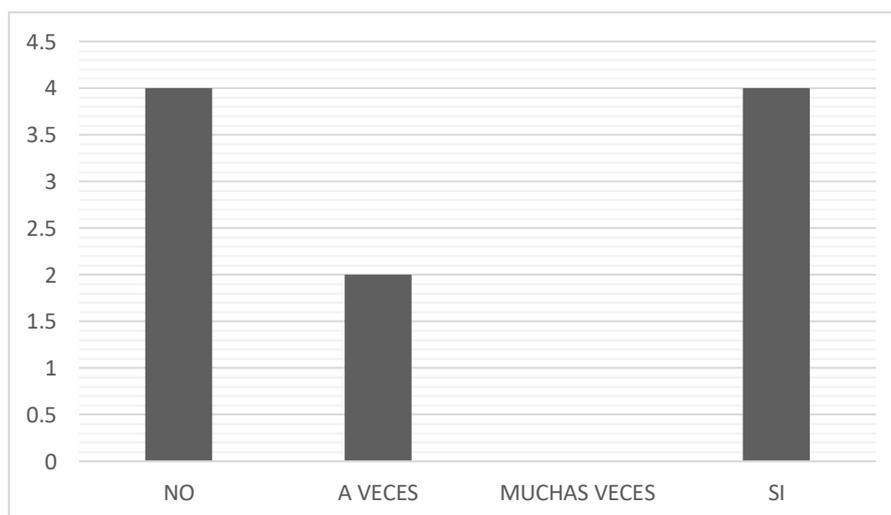
Se observó que el 80% de los encuestados señalan que en los ambientes de la empresa sí es posible efectuar labores de control interno, y el 20% señala que puede ser posible.

### 3.2. ¿Se distribuyeron las funciones adecuadamente?

TABLA 2: DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES ADECUADAMENTE

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	02	20
A VECES	02	20
MUCHAS VECES	02	20
SI	04	40
Total	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de Pollos a la Brasa Don Lolo.



#### **Interpretación:**

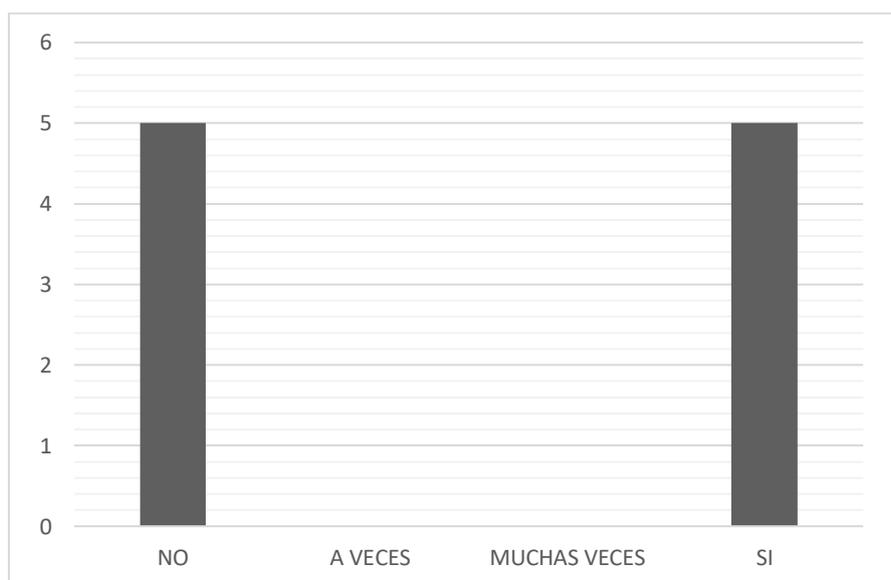
Se observó que el 40% de los encuestados señalan que en la empresa se han distribuido las funciones correctamente. El 20% de los encuestados señala que las funciones en la empresa se distribuyeron no debidamente y el 40% de los encuestados sostiene que no se han distribuido las funciones correctamente. Esto infiere a que los trabajadores deberían estar capacitados no solo en su trabajo que le corresponde en la empresa, sino a algo más.

### 3.3. ¿Se establecieron los horarios adecuados?

TABLA 3: FIJACIÓN DE HORARIOS ADECUADOS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	00	00
A VECES	04	40
MUCHAS VECES	02	20
SI	04	40
Total	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de Pollos a la Brasa Don Lolo.



#### Interpretación:

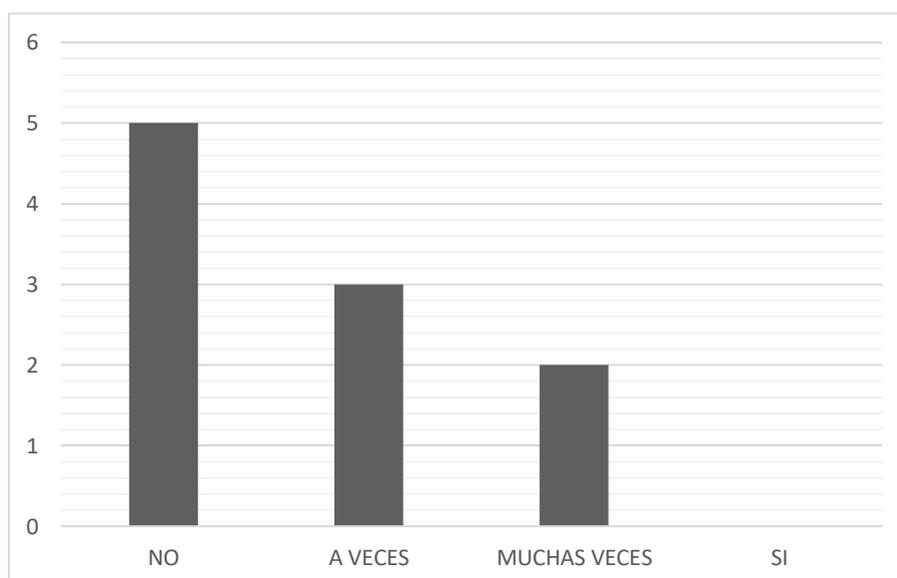
Se observó que el 50% señala que los trabajadores cumplieron debidamente con su horario en la empresa, y el horario ha sido establecido adecuadamente. Al mismo tiempo, el 50% de los encuestados señalan que sus horarios no se establecieron adecuadamente.

### 3.4 ¿Se evalúan las causas de pérdidas, roturas y deterioros?

TABLA 4: SITUACIÓN DE VALORACIÓN DE RIESGOS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	05	50
A VECES	03	30
MUCHAS VECES	02	20
SI	00	00
Total	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de Pollos a la Brasa Don Lolo.



#### **Interpretación:**

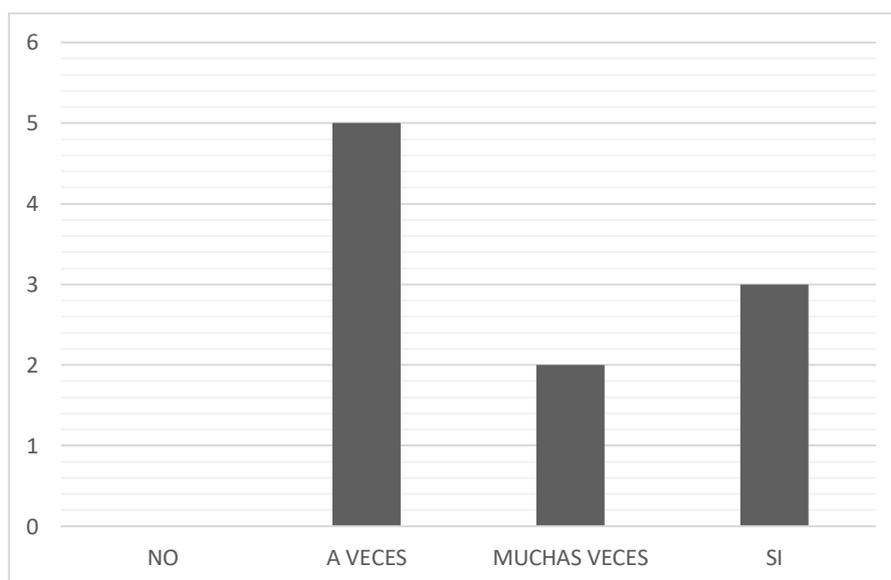
Se observó que el 50% de los encuestados señalan que en la empresa no se han realizado las debidas coordinaciones y prevención contra accidentes o situaciones de riesgo. El 30% de los encuestados señalan que las situaciones de riesgo no ha sido tomado en cuenta bien en la empresa, y el 20% sostiene que ante algunas ocasiones incurridas se tuvo en cuenta casi debidamente.

### 3.5. ¿Se verifican las existencias compradas en cuanto a dinero y número?

TABLA 5: VERIFICACIÓN DE EXISTENCIAS COMPRADAS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	00	00
A VECES	05	50
MUCHAS VECES	02	20
SI	03	30
Total	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de Pollos a la Brasa Don Lolo.



#### Interpretación:

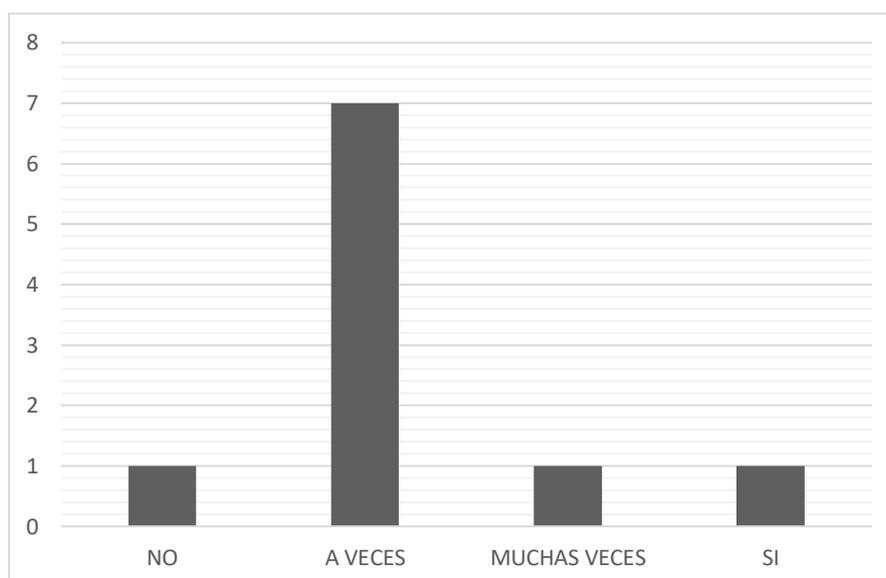
Según el gráfico estadístico se observó que el 50% de los encuestados señalan que en la empresa no se han verificado debidamente las existencias compradas en cuanto a dinero y número. El 20% señalan que las existencias fueron verificadas casi debidamente. Y el 30% de los encuestados sostiene que sí se realizaron los controles de verificar las existencias compradas.

### 3.6. ¿Se realiza un inventario físico al terminar la jornada laboral?

TABLA 6: REALIZACIÓN DE INVENTARIOS FÍSICOS DIARIOS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	01	10
A VECES	07	70
MUCHAS VECES	01	10
SI	01	10
Total	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de Pollos a la Brasa Don Lolo.



#### Interpretación:

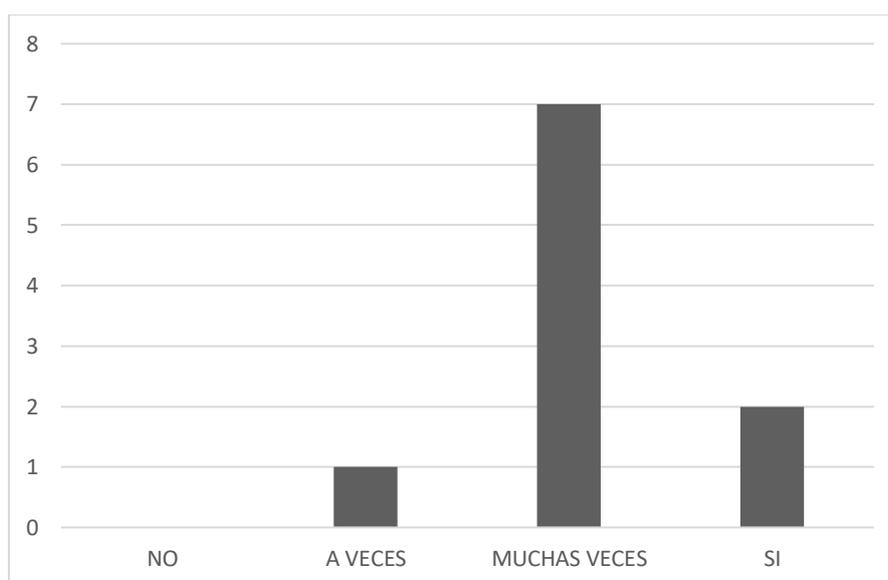
Según el gráfico se observó que el 10% señala que en la empresa se realizaron debidamente los inventarios físicos luego de culminada la jornada diaria. El 70% sostiene que a veces se ejecutaron los inventarios físicos correctamente. El 10% de los encuestados señalan que los inventarios casi con mucha frecuencia fueron realizadas debidamente y el 10% de los encuestados sostiene que sí se han realizado los inventarios físicos diariamente, y debidamente.

### 3.7.¿Los productos están correctamente puestos en anaqueles y con fecha de vencimiento de menor a mayor?

TABLA 7: ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LOS PRODUCTOS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	01	10
A VECES	06	60
MUCHAS VECES	01	10
SI	02	20
Total	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de Pollos a la Brasa Don Lolo.



#### Interpretación:

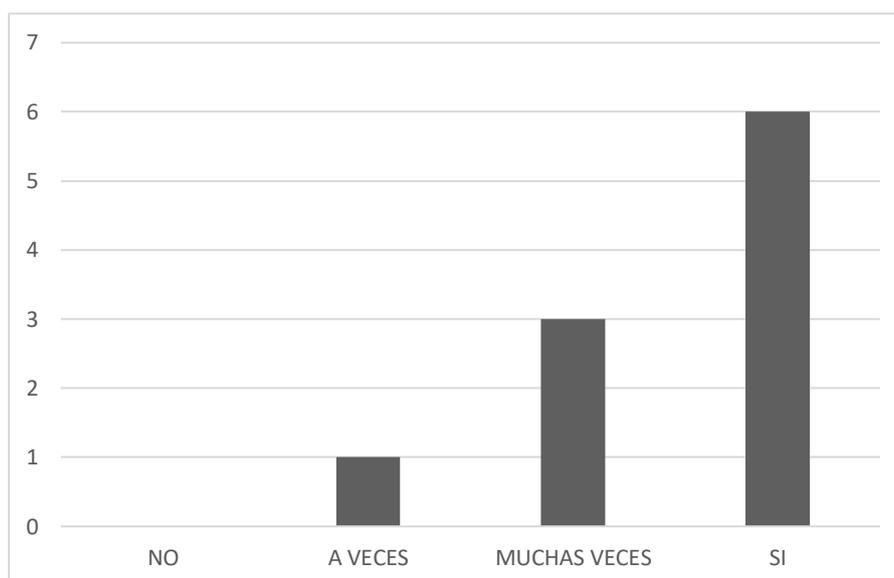
Se observó que el 10% de los encuestados señalan que los productos, a veces, han sido debidamente organizados y puestos en anaqueles (materia prima y elementos de cocina). El 70% de los encuestados señala que la mayoría de veces los productos han sido debidamente ordenados y puestos en lugares estratégicos. El 10% sostiene que siempre hubo buen orden y buena distribución de los productos comprados.

### 3.8.¿Se definieron y especificaron los procesos de compra?

TABLA 8: SITUACIÓN EN LOS PROCESOS DE COMPRA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	00	00
A VECES	01	10
MUCHAS VECES	03	30
SI	06	60
Total	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de Pollos a la Brasa Don Lolo.



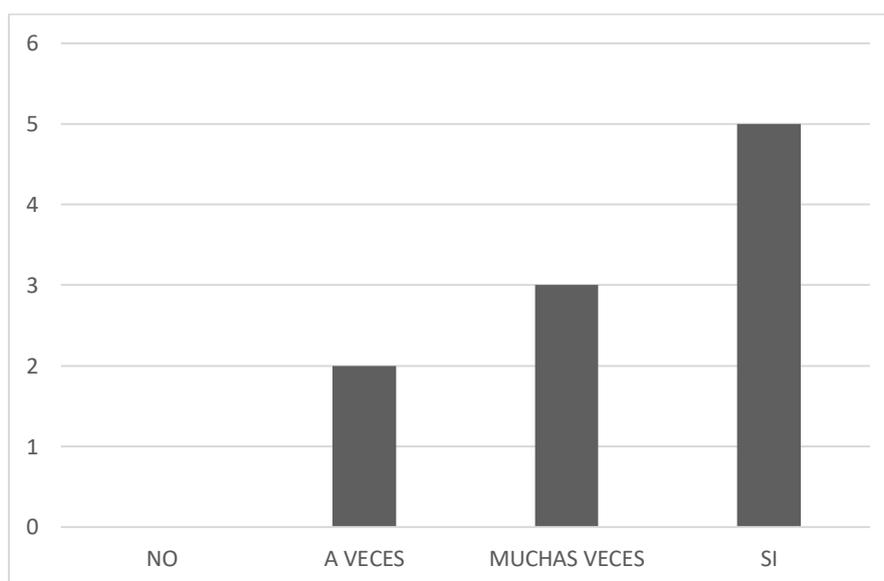
#### Interpretación:

Se observó que el 10% de los encuestados señala que a veces se definieron y especificaron los procesos de compra en la empresa. El 30% de los encuestados señala que muchas veces se realizaron debidamente los procesos de compra y el 60% de los encuestados sostiene que los procesos de compra se planificaron y ejecutaron debidamente.

### 3.9. ¿Se reciben los productos y se comprueba si cumple con las características y cantidades fijadas?

TABLA 9: CONTROL EN CANTIDAD Y CALIDAD DE LOS PRODUCTOS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	00	00
A VECES	02	20
MUCHAS VECES	03	30
SI	05	50
Total	10	100%



#### Interpretación:

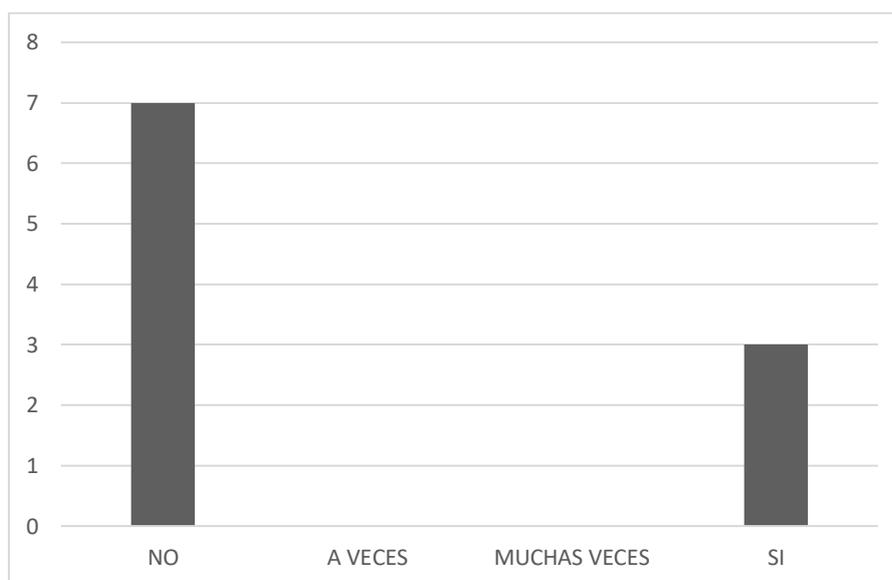
Se observó que el 50% de los encuestados señalan que al haber recibido los productos en la empresa muchas veces se fijaron en las características y cantidades fijadas. El 30% sostiene que muchas veces realizaron esta acción. Y el 20% de los encuestados señala que a veces solo se fijaron en la calidad y cantidad de los productos.

### 3.10. ¿La empresa aplica mecanismos de control interno en sus diversos procesos, sea de compra, producción y venta?

TABLA 10: APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL SISTEMA DE PROCESOS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	07	70
A VECES	00	00
MUCHAS VECES	00	00
SI	03	30
Total	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de Pollos a la Brasa Don Lolo.



#### Interpretación:

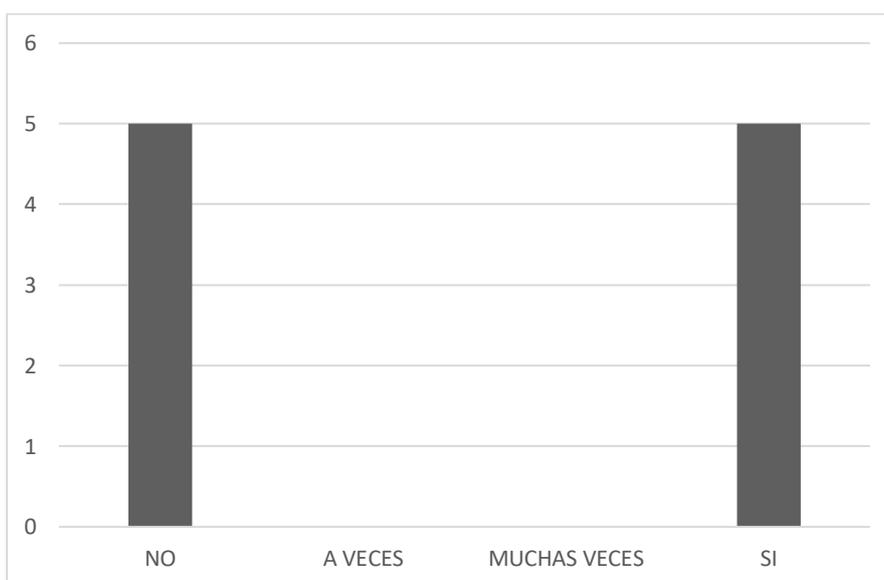
Se observó que el 70% de los encuestados señalan que en la empresa no se han aplicado los mecanismos de control en los procesos de compra, producción y venta. Esto no permite tener un informe de rentabilidad al Gerente para la oportuna toma de decisiones que se debe hacer. Mientras que un 30% sostiene que sí se aplicaron correctamente un control en los diferentes procesos realizados en la empresa.

**3.11. ¿Está en operación algún mecanismo de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa?**

TABLA 11: APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA SITUACIÓN DE RIESGOS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	05	50
A VECES	00	00
MUCHAS VECES	00	00
SI	05	50
Total	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de Pollos a la Brasa Don Lolo.



**Interpretación:**

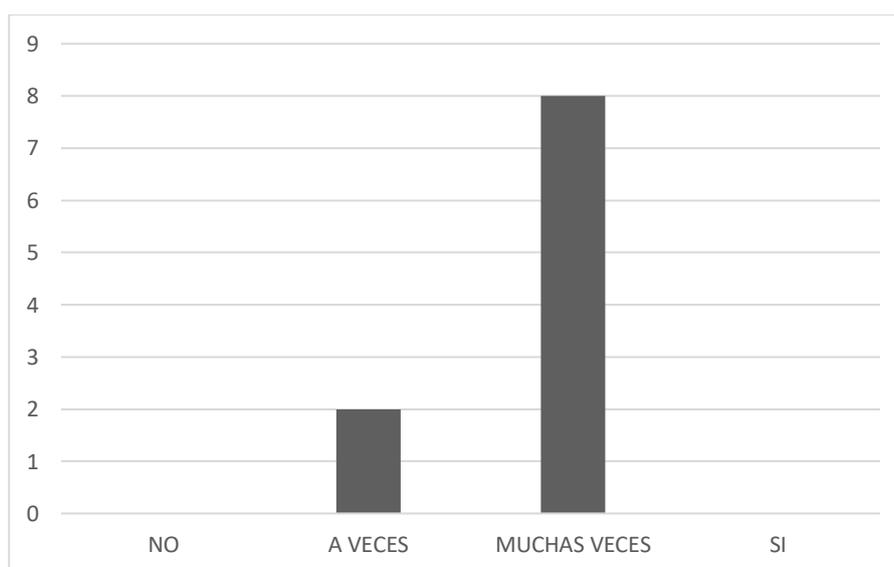
Se observó que el 50% señalan que en la empresa no se han aplicado correctamente algún mecanismo de control interno contra acontecimientos fortuitos e inesperados, como robos, incendios, etc. Mientras que el 50% señalan que sí se aplicaron estos mecanismos de control contra riesgos.

### 3.12. ¿La empresa realiza un control eficaz de ingresos o egresos de sus operaciones comerciales?

TABLA 12: EL CONTROL INTERNO EN LAS OPERACIONES COMERCIALES

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	00	00
A VECES	02	20
MUCHAS VECES	08	80
SI	00	00
Total	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de Pollos a la Brasa Don Lolo.



#### Interpretación:

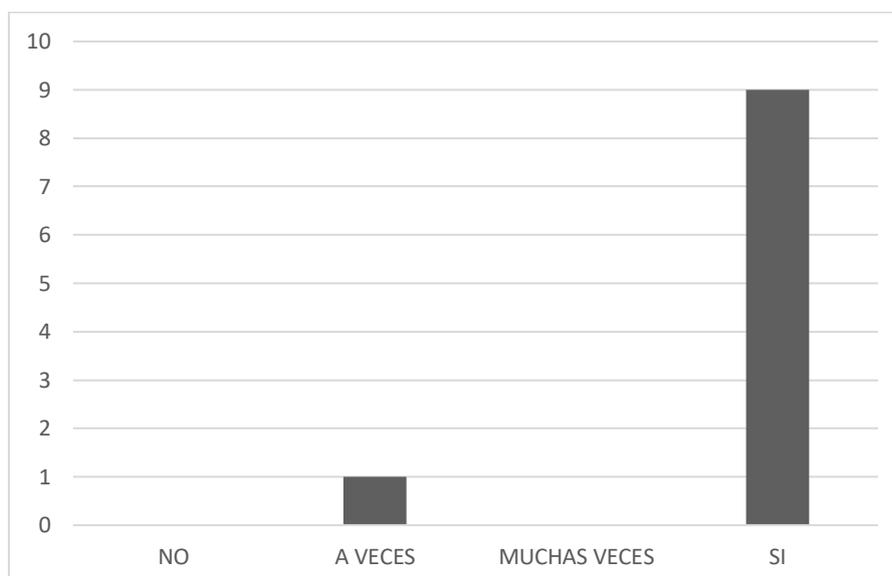
Se observó que el 80% de los encuestados señalan que en la empresa casi frecuentemente se ha realizado un severo control de los ingresos y gastos en sus operaciones. El 20% de los encuestados señala que a veces solo hubo un control eficaz de los ingresos y gastos en las operaciones realizadas.

### 3.13. ¿Considera que esta empresa es rentable como para ampliar el negocio?

TABLA 13: SITUACIÓN ECONÓMICA Y TOMA DE DECISIONES

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	00	00
A VECES	01	10
MUCHAS VECES	00	00
SI	09	90
Total	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de Pollos a la Brasa Don Lolo.



#### Interpretación:

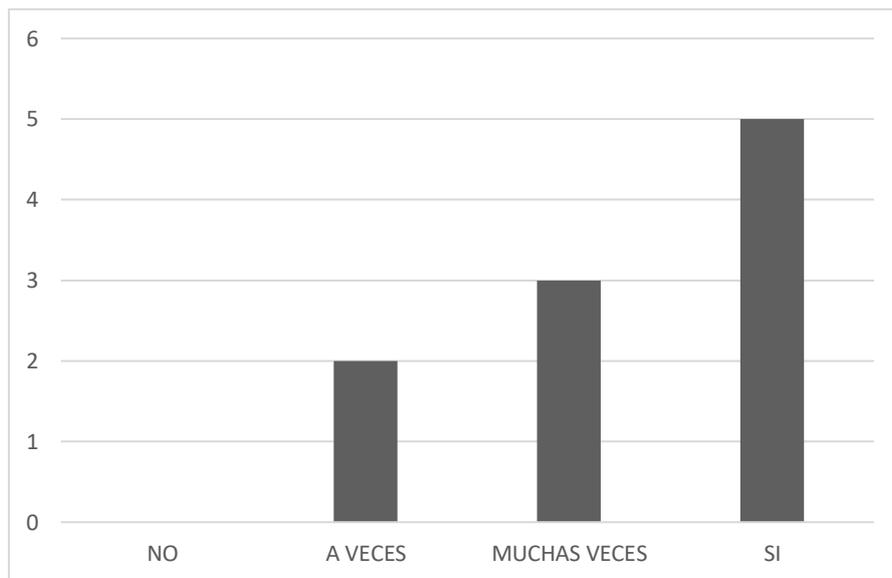
Se observó que el 90% de los trabajadores señalan que en la empresa por su buena infraestructura y mediante la aplicación del mecanismo de control interno sus operaciones permitirán que la empresa sea beneficiada no solo económicamente, sino que permitirá una mejor calidad en sus productos y de buena atención al consumidor. El 10% mantiene sus dudas sobre la buena rentabilidad que la empresa obtenga a futuro.

**3.14. ¿Considera que la utilidad actual de la empresa, merced a sus operaciones, le permite mantenerse en el mercado?**

TABLA 14: COMPLEJIDAD EN LA APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	00	00
A VECES	02	20
MUCHAS VECES	03	30
SI	05	50
Total	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de Pollos a la Brasa Don Lolo.



**Interpretación:**

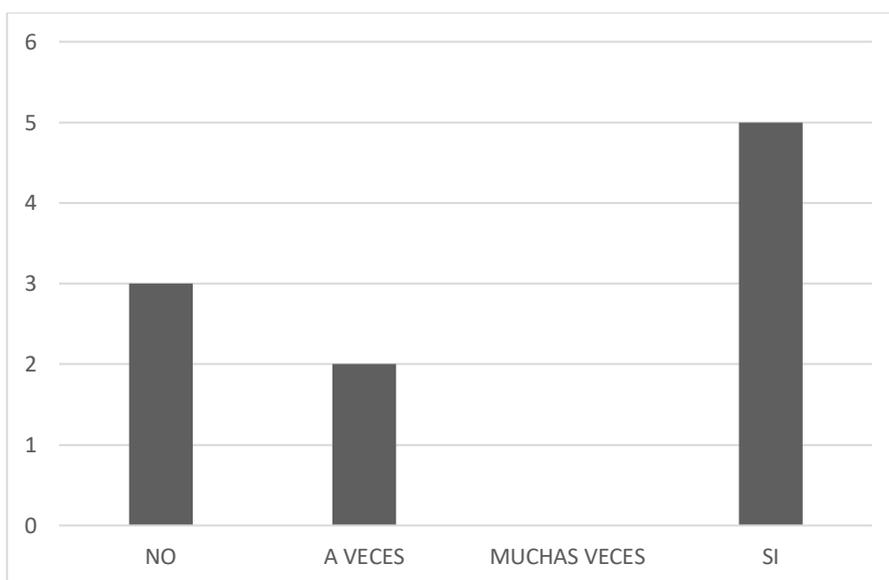
El 50% de los encuestados señaló que la empresa sí proporciona los medios para poder mantenerse en el mercado. El 30% de los encuestados sostiene aunque con dudas que sí puede mantenerse la empresa en el mercado, y el 20% tiene dudas que la empresa debido a sus operaciones comerciales se mantenga firme en el mercado.

**3.15. ¿Considera que el nivel de ventas de la empresa le permite mantenerse en el mercado?**

TABLA 15: NIVEL DE RENTABILIDAD EN LA EMPRESA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	03	30
A VECES	00	00
MUCHAS VECES	02	20
SI	05	50
Total	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de Pollos a la Brasa Don Lolo.



**Interpretación:**

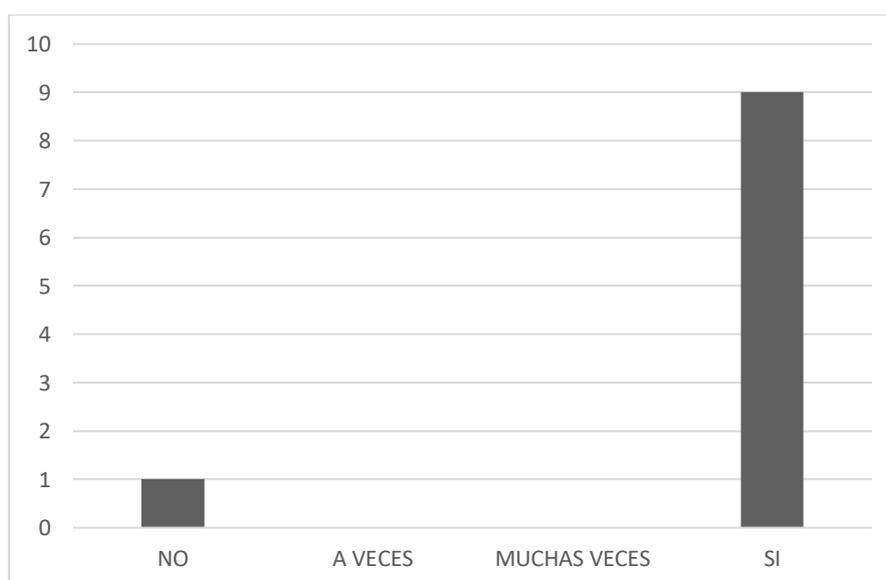
Se observó que el 50% de los encuestados señalan sí es posible que la empresa eleve su nivel de rentabilidad. Debido a mejorar su calidad y aplicar mecanismo de control interno se podría mantener en el mercado elevando su nivel de ventas. El 20% de los encuestados mantiene sus dudas en cuanto la empresa se mantenga firme en el mercado y el 30% sostiene que hay que cambiar el sistema para mantenerse en el mercado.

### 3.16. ¿Considera que el nivel de ventas puede crecer más adelante?

TABLA 16: EL CONTROL INTERNO EN EL NIVEL DE VENTAS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	01	10
A VECES	00	00
MUCHAS VECES	00	00
SI	09	90
Total	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de Pollos a la Brasa Don Lolo.



#### Interpretación:

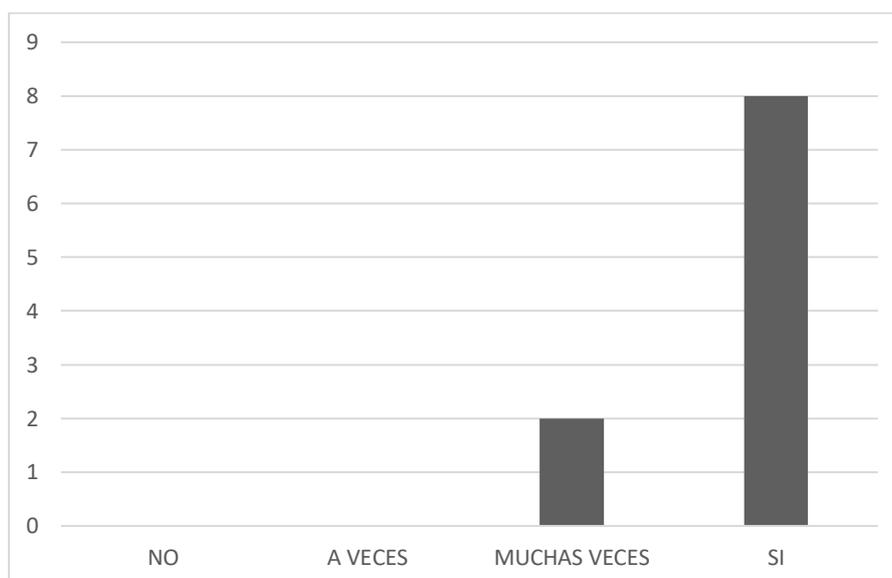
El 90% de los encuestados señaló que el nivel de ventas en la empresa puede incrementarse paulatinamente. El lugar de la empresa es estratégico e importante. Solo el 10% de los encuestados no confía que el nivel de ventas crecerá más adelante.

**3.17. ¿Considera que la rentabilidad de la empresa se mantiene o puede crecer por el financiamiento oportuno recibido?**

TABLA 17: LA RENTABILIDAD SEGÚN FINANCIAMIENTO A REALIZAR

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	00	00
A VECES	00	00
MUCHAS VECES	02	20
SI	08	80
Total	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de Pollos a la Brasa Don Lolo.



**Interpretación:**

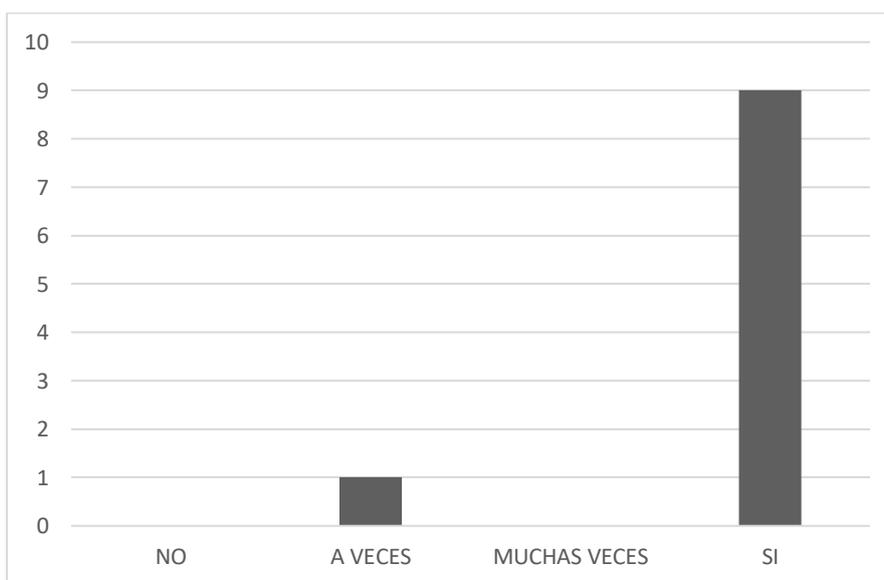
Se observa que el 20% señaló que en la empresa si se realizara un plan de financiamiento con el fin de mejorar la situación económica mejorando el nivel de ventas y por consiguiente, elevar el nivel de rentabilidad, es posible realizarlo. El 80% de los encuestados considera que la rentabilidad de la empresa crecerá o se mantendrá bien expectante en el mercado.

**3.18. ¿Considera que el nivel de ventas en la empresa se mantiene o crece porque está orientada a satisfacer a sus clientes?**

TABLA 18: EL CONTROL INTERNO EN BIEN DEL CONSUMIDOR

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	00	00
A VECES	01	10
MUCHAS VECES	00	00
SI	09	90
Total	10	100%

Fuente: Encuestas realizadas al personal de Pollos a la Brasa Don Lolo.



**Interpretación:**

Se puede apreciar que el 90% señaló que mediante la aplicación del control interno, la empresa en su nivel de ventas crecerá y/o al menos se mantendrá firme en el mercado, lo que no solo favorecerá una buena rentabilidad para la empresa y su propietaria, sino que se atenderá mejor el interés del consumidor. Solo un 10% de los encuestados tiene dudas de si la aplicación del control interno permitirá el aumento en el nivel de ventas de la empresa.

**IV**

**ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

#### IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

1. En la tabla 1 de acuerdo con la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa, el 80% califican los ambientes donde laboran como excelente para realizar el control interno, mientras que el 20% lo consideran bueno. De ahí que el control interno se considere un proceso que engloba todo el personal de la empresa encaminados por el logro de objetivos.
2. En la tabla 2 el 40% considera que sí se distribuyeron las funciones a los trabajadores adecuadamente, y el 40% considera que no se distribuyó las funciones y responsabilidades correctamente. El 20% tiene dudas en su respuesta referida a la distribución correcta de funciones. Se puede afirmar que la empresa no se muestra como una organización comprometida en atraer, desarrollar y retener a sus trabajadores. Esto se refleja en la tesis de Gutiérrez (2014) que valora la importancia de diseñar la estructura organizacional de la empresa y de definir funciones de cada miembro de la institución.
3. En la tabla 3 el 50% de los encuestados señalaron que los horarios fueron establecidos adecuadamente y el 50% sostiene que no. Esto se asemeja a lo que sostiene Gutiérrez (2014) en su tesis que ante la falta de organización y carencia de un Manual organizacional empresarial, se debe diseñar debidamente, horarios y otras actividades con funciones de responsabilidad.
4. En la tabla 4 el 50% de los trabajadores de la empresa manifiesta que la gerencia no ha establecido acciones y mecanismos de control para asegurar que el impacto y probabilidad de ocurrencia de riesgos afecten a la empresa. En la tabla 11, el 50% de los encuestados manifiesta que la gerencia no ha establecido acciones y mecanismos de control para asegurar que el impacto y probabilidad de ocurrencia de riesgos afecten a la empresa. Esto coincide con lo que sostiene Sánchez (2015) que la institución y sus miembros deben conocer y prever riesgos para saber cuáles son y cómo enfrentarlos.

5. En la tabla 5 solo el 30% asegura que en la empresa se verificaron las existencias compradas. Según la tabla 6 se observa que el 10% señala que sí se hicieron estos inventarios físicos diarios y el 70% suponen que a veces estos inventarios físicos fueron realizados. Por tanto, se puede establecer que en la empresa no se realizaron los inventarios físicos por falta de tiempo y de un personal que lo elabore y actualice constantemente. Esto se asemeja a lo que sostiene Sánchez (2014) que ante cualquier operación o actividad en la empresa, sea planificada o no, debe señalarse objetivos en los distintos procesos de compra, producción y venta.
6. En la tabla 7 solo el 20% de los trabajadores afirma que sí hubo orden de los productos y puestos en el lugar propicio y tomando en cuenta su fecha de vencimiento. Mientras que el 70% sostiene que era muy frecuente esta operación realizada por los trabajadores, y el 10% señala que a veces se realizaron estas acciones. Se debe tener en cuenta a Ortiz (2011) que omitir la corrección de errores durante el control de gestión en los departamentos de venta y bodega a corto plazo provocará pérdidas económicas cuantiosas en la empresa.
7. En la tabla 8 se observa que el 60% de los trabajadores en la empresa realizaron debidamente los procesos de compra. El 30% señala que fueron frecuentes las especificaciones de las compras y el 10% señala que a veces lo realizaron. Se requiere denotar que se deben implementar de formatos o un sistema para controlar las entradas y salidas de los insumos. Esto coincide con lo que sostiene Ortiz (2011).
8. En la tabla 9 el 50% de los encuestados señalan que evalúan los productos de compra al ser recepcionados, el 30% señala que al recepcionar los productos es frecuente tomar en cuenta su estado vital y la cantidad. El 20% señala que a veces se realizaba esta operación. Esto coincide con la tesis de Gutiérrez (2014) quien concluye que esto permite estar actualizado con la información y a tomar mejores decisiones tanto financieras como preventivas; lo cual permitirá tener mejores inventarios y hacerles el seguimiento respectivo.

9. De acuerdo a lo observado en el gráfico 10 se afirma que solo el 30% aseguran que en la empresa sí se realizan mecanismo de control interno. Mientras que el 70% señalan que en la empresa no hay mecanismo de control donde haya al menos una persona responsable de los ingresos y salidas de los insumos, como de su compra, producción y venta. Esto lo refleja Peña (2014) al mencionar que la inexistencia de un manual de organización de funciones genera un trabajo desorganizado donde los trabajadores desconocen sus funciones y poco desempeño de sus actividades.
10. En la tabla 12 se observa que el 80% de los trabajadores sostienen que en la empresa varias veces sí se hizo un buen control de ingresos y gastos de sus operaciones comerciales. El 20% señala que tal vez se hizo esta operación. Quiroz (2016) en su tesis sostiene la importancia de la realización de un control de ingresos y egresos en la empresa.
11. Se observa en la tabla 13 que el 90% de los trabajadores señalan que la empresa por su excelente infraestructura y con el buen interés de su propietaria a invertir, se convierte en rentable para ampliar el negocio. Solo el 10% señala que sí se puede ampliar el negocio. Ortiz (2011) al desarrollar su tesis concluyó que corregir a tiempo y adecuadamente los errores dentro del control de gestión permitiría a las empresas un buen control de la comercialización y distribución de mercaderías.
12. En las tablas 14, 15, 16 y 17 se observa que los encuestados tienen una visión positiva en el crecimiento y nivel de ventas de la empresa, que permitirá mantenerse en buena forma en el mercado. Esto nos permite tener en cuenta que la rentabilidad mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de sus ventas y utilización de inversiones.
13. Y según la tabla 18 el 70% de los encuestados señalan que elevar el nivel de ventas en la empresa, permanecerá o crecerá económicamente, y permitirá cubrir las expectativas del consumidor o clientes. Todo esto coincide con el

estudio de Loayza (2014) quien concluye que: el 100% de las Mype encuestadas recibieron créditos financieros, de los cuales el 50 % recibieron crédito del sistema bancario. Esta operación de financiamiento sí puede ayudar a la empresa.

## V

# **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

- Al realizar el análisis y discusión la investigación realizada se concluye que, debido a las características que tiene la empresa Don Lolo, es necesaria la aplicación del sistema de control interno, porque en términos generales es el 80% de los encuestados que consideran que la infraestructura y ubicación de la empresa es importante para su crecimiento económico, así como la aplicación de un Manual de funciones. El 80% de los encuestados señalan que la aplicación del control interno influirá de manera positiva en la empresa.
- La situación económica en la empresa tras su evaluación no es tan satisfactoria. La empresa posee un buen índice de liquidez, con lo cual puede responder bien ante sus obligaciones a corto plazo; sin embargo, también se observa que tiene un costo muy alto de los productos que vende, por lo cual su rentabilidad se ve afectada de manera negativa. Asimismo, el 100% de los encuestados refirieron deficiencias en la aplicación de normas de seguridad ante los riesgos en la empresa. Además el 80% de los encuestados aproximadamente señalaron la no comunicación de la situación económica al gerente para la debida toma de decisiones.
- La aplicación de un sistema de control interno incide favorablemente en la rentabilidad de la empresa en cuanto que habrá planificación, control, supervisión y monitoreo, y se tendrá en cuenta la valoración de todo tipo de riesgos, así como permitirá elevar el nivel de ventas debido a un control eficaz

en los procesos de compra, producción y venta, así como la toma de decisiones en bien de la empresa.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Aplicar el sistema de control interno para la empresa Pollos a la Brasa “Don Lolo”, ya que resulta vital para determinar su permanencia en el mercado y de obtener beneficios que va en favor de su propietaria, trabajadores y de la empresa misma.
- Implementar o mejorar los mecanismos de control interno va a influir en la situación económica de la empresa, y será positiva, en cuanto permitirá incrementar los niveles de eficiencia y efectividad, en sus operaciones comerciales.
- Aplicar el control interno en la empresa, ya que esta aplicación traerá mejoras a la empresa, permitiendo la buena toma de decisiones así como de manera objetiva, incrementar los niveles de ventas, y por ende, su rentabilidad.

## **VI**

# **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- ✓ Arias G., Fidas (2006). El Proyecto de investigación. Introducción a la Metodología Científica. Editorial EPISTEME, CA. Venezuela.
- ✓ Gutiérrez H., C. (2013). Implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en los Almacenes, para mejorar la gestión de Inventarios de la Constructora A&A, SAC. Trujillo.
- ✓ Instituto Auditores Internos de España –Coopers &Lybrand, SA. Los nuevos conceptos del control interno. Informe COSO. Madrid. 1997.
- ✓ Loayza, E. “La caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mype del sector servicios – rubro actividades de impresión gráfica del distrito de Chimbote”, 2014.
- ✓ Mantilla, Samuel. “Control Interno estructura conceptual integrada”. ECOE Ediciones. Bogotá. 2002.
- ✓ Mantilla, Samuel. “Control Interno Informe COSO”. Cuarta edición. ECOE Ediciones. Bogotá. 2007.
- ✓ Meneses, L. (2010). “Diseño de un Sistema de Control Interno de Inventarios en la Ferretería Lozada, Loja”. Ecuador.

- ✓ Ortiz Villacís, Edwin (2011). “El Control de gestión en los departamentos de ventas y bodega y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Corporación Automotriz Alvarado Cía. Ltda. En el año 2010”. Ambato. Universidad Técnica de Ambato.
- ✓ Peña Apolo, C. (2014). Diseño de un Sistema de Control interno para el área de compras y ventas del restaurante Tonderos Restobar, Sullana, 2014.
- ✓ Quiroz, Aníbal. Caracterización, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de Chimbote, 2014. Chimbote 2016.
- ✓ Sánchez, P. (2005). Principios Básicos de Control Interno. Obtenido de Universidad Nacional del Centro.
- ✓ [http://www.es.scrib.com/doc/51240428/Principios de control interno.](http://www.es.scrib.com/doc/51240428/Principios%20de%20control%20interno)
- ✓ [http://economipedia.com/definiciones/economia.html.](http://economipedia.com/definiciones/economia.html)
- ✓ Página web: [www.monografias.com](http://www.monografias.com).
- ✓ Página web: [www. Univo.edu.sv](http://www.univo.edu.sv).
- ✓ Página web: [/www.um.es/web/econ-financiera/contenido/investigacion/1.](http://www.um.es/web/econ-financiera/contenido/investigacion/1)
- ✓ [http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/016737\\_Cap1.pdf](http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/016737_Cap1.pdf).
- ✓ [http://www.monografias.com/trabajos46/microfinanzasperu/microfinanzas.perru2.shtml.](http://www.monografias.com/trabajos46/microfinanzasperu/microfinanzas.perru2.shtml)

## **AGRADECIMIENTO**

## **AGRADECIMIENTO**

Las diversas oportunidades que la vida nos da, son tan importantes como el acto de agradecer a quienes incentivan y ayudan para seguir adelante en nuestras labores de cada día; más aún si se trata de favorecer en el proceso de obtener el título profesional de Contador Público.

Al culminar esta Tesis de investigación, agradezco en primer lugar a Dios, por el don de la vida que me da, la sabiduría e inteligencia, y por haber sido el guía espiritual que me ha dado las fuerzas para realizar este trabajo, y sobre todo, la confianza en cuanto este trabajo sirva de bien y como aporte a los futuros contadores.

Agradezco a mi mamá María Olinda que desde el cielo me alentó a culminar este proyecto. Agradecer a mi papá Gabriel quien con su amor y esfuerzo me inculcó a ser perseverante, y a mis hermanas, por su alegría y ánimo para salir adelante.

Me siento agradecido de la Universidad San Pedro, quien ha permitido culminar este anhelo de lograr el título profesional.

Agradezco de manera especial al Dr. Javier Ulloa Siccha, quien con mucho entusiasmo y profesionalismo, hizo que cristalice este anhelo.

Agradezco a la Lic. Nélide Rodríguez Moreno, por su firmeza, armonía y buenos deseos de llegar a concluir este proyecto profesional.

Por último, agradecer a los miembros del Jurado evaluador, a mis amigos de Promoción de la carrera profesional de Contabilidad 1988 – II, ya colegas, por sus deseos y buenas vibras a fin de culminar este recorrido y lograr el título profesional, y agradecer a los que formamos parte del cuarto grupo 2018, del Curso de Titulación que de una u otra manera colaboraron, y me brindaron su confianza, ánimo y ayuda en todo instante.

## **ANEXOS**



**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>TÍTULO</b>	<b>DEFINICIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS</b>
El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Don Lolo, año 2018.	¿De qué manera el control interno incide en la rentabilidad de la empresa Don Lolo, año 2018?	Determinar qué factores inciden en la baja rentabilidad de la empresa Don Lolo, año 2018.	La falta de control interno incide en la baja rentabilidad de la empresa Don Lolo, año 2018.
		<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar las principales características de la empresa Don Lolo, año 2018.</li> <li>• Examinar los factores que inciden en la baja rentabilidad de la empresa Don Lolo, año 2018.</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Describir los aspectos económicos de la empresa Don Lolo, año 2018.</li></ul>	
--	--	---	--

**ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ESCALA MEDICIÓN</b>
<b><u>INDEPENDIENTE:</u></b> Control interno	Mantilla (2011) el control interno “es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos”.	El control interno “es el plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una compañía para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a sus políticas administrativas”.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ambientes de control interno</li> <li>✓ Supervisión y monitoreo</li> <li>✓ Valoración de riesgos</li> <li>✓ Actividades de control interno</li> <li>✓ Información y comunicación</li> </ul>	<p>Definir el control interno</p> <p>Determinar los objetivos del control interno</p> <p>Reconocer los componentes del control interno.</p>	Cuestionario
<b><u>DEPENDIENTE:</u></b> Rentabilidad	(Zamora, 2011) La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.	La rentabilidad es la relación que existe entre el beneficio y el capital invertido. Es decir, es una tasa que nos indica el grado de eficiencia en la utilización de los recursos que hace una empresa en un período de tiempo dado.	Rentabilidad	<p>Rentabilidad Económica</p> <p>Rentabilidad Financiera</p>	Cuestionario

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

### A. AMBIENTES DE CONTROL

1. ¿Dentro de la empresa Pollos a la Brasa “Don Lolo”, los ambientes permiten que se efectúen labores de control interno?

No  A veces  Muchas veces  Si

### B. SUPERVISIÓN Y MONITOREO

2. ¿Se distribuyeron las funciones adecuadamente?

No  A veces  Muchas veces  Si

3. ¿Se establecieron los horarios adecuados?

No  A veces  Muchas veces  Si

### C. VALORACIÓN DE RIESGOS

4. ¿Se evalúan las causas de pérdidas, roturas y deterioros?

No  A veces  Muchas veces  Si

5. ¿Se verifican las existencias compradas en cuanto a dinero y número?

No  A veces  Muchas veces  Si

6. ¿Se realiza un inventario físico al terminar la jornada laboral?

No  A veces  Muchas veces  Si

7. ¿Los productos están correctamente puestos en anaqueles y con fecha de vencimiento de menor a mayor?

No  A veces  Muchas veces  Si

#### D. ACTIVIDADES DE CONTROL

8. ¿Se definieron y especificaron los procesos de compra?

No  A veces  Muchas veces  Si

9. ¿Se reciben los productos y se comprueba si cumple con las características y cantidades fijadas?

No  A veces  Muchas veces  Si

#### E. CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD

10. ¿La empresa aplica mecanismos de control interno en sus diversos procesos, sea de compra, producción y venta?

No  A veces  Muchas veces  Si

11. ¿Está en operación algún mecanismo de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa?

No  A veces  Muchas veces  Si

12. ¿La empresa realiza un control eficaz de ingresos o egresos de sus operaciones comerciales?

No  A veces  Muchas veces  Si

13. ¿Considera que esta empresa es rentable como para ampliar el negocio?

No  A veces  Muchas veces  Si

14. ¿Considera que la utilidad actual de la empresa, merced a sus operaciones, le permite mantenerse en el mercado?

No  A veces  Muchas veces  Si

15. ¿Considera que el nivel de ventas de la empresa le permite mantenerse en el mercado?

No  A veces  Muchas veces  Si

16. Considera que el nivel de ventas en la empresa puede crecer más adelante?

No  A veces  Muchas veces  Si

17. ¿Considera que la rentabilidad de la empresa se mantiene o puede crecer por el financiamiento oportuno recibido?

No  A veces  Muchas veces  Si

18. ¿Considera que el nivel de ventas en la empresa se mantiene o crece porque está orientada a satisfacer a sus clientes?

No  A veces  Muchas veces  Si