UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

TITULO DE LA INVESTIGACION

CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA AGRUPACIÓN TÉCNICA AUTOMOTRIZ IRH S.A.C. 2017 CHICLAYO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN: CONTABILIDAD

Autor:

Cayatopa Sánchez, Isael

Asesor:

Alarcón Eche Carlos Enrique

Línea de investigación:

Auditoria

Pimentel-Perú

2018

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA AGRUPACIÓN TÉCNICA AUTOMOTRIZ IRH S.A.C. 2017 CHICLAYO

APROBACIÓN DEL PROYECTO

_____	_____
Grado académico. Apellidos y nombres Asesor metodológico.	Grado académico. Apellidos y nombres Asesor especialista.

_____
Grado académico. Apellidos y nombres
Presidente del jurado de tesis

_____	_____
Grado académico. Apellidos y nombres Secretario del jurado de tesis	Grado académico. Apellidos y nombres Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

A Dios

Por permitir que mis metas se cumplan,

A mi familia,

Por su apoyo incondicional,

Su amor y comprensión.

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por todas las bendiciones que me ha dado.

A la Universidad.

Por brindarme la oportunidad de culminar mis estudios superiores.

Al gerente de la empresa AGRUPACIÓN TÉCNICA AUTOMOTRIZ IRH S.A.C.

Por el apoyo brindado para este trabajo de investigación.

Al asesor.

Por acompañarme a lo largo de esta investigación.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo Determinar el efecto de la implementación del control interno en la mejora de la rentabilidad de la Empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. 2017, Chiclayo. La investigación es de tipo aplicada, con diseño pre experimental, con una muestra de 20 trabajadores que lo conformaron el gerente, los jefes de áreas y demás puestos, de la empresa en estudio. Para la recolección de los datos se aplicó los instrumentos como el Cuestionario y la Guía de análisis documental, donde el primero contribuyó a la realización de una serie de preguntas a los trabajadores respecto a los principales componentes que concierne al Control interno; en tanto el segundo permitió analizar la documentación referida a la Rentabilidad de la empresa para los años 2016 y 2017 que permitió obtener los ratios requeridos. Los resultados demuestran por medio de la Prueba T student un Sig. (bilateral) de 0.000, siendo este menor a $\alpha = 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula de la investigación, aceptándose que al aplicar el Control interno se mejorará la Rentabilidad de la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. 2017. De esta forma se confirma que hay una diferencia significativa en las medias de la variable Control interno antes y después de aplicar la propuesta elaborada, por lo que ésta si tiene efectos significativos sobre el Control interno que la empresa mencionada presentó inicialmente; en consecuencia la propuesta de Control interno aplicada logró mejorar la Rentabilidad Situación financiera de la Empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. 2017.

Palabras claves: Control interno, Rentabilidad, dimensiones, ratios, Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C., propuesta.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the effect of the implementation of internal control on the improvement of the profitability of the Automotive Technical Grouping Company IRH S.A.C. 2017, Chiclayo. The research is of an applied type, with a pre-experimental design, with a sample of 20 workers that comprised the manager, the heads of areas and other positions, of the company under study. For the collection of the data, the instruments were applied, such as the Questionnaire and the Documentary Analysis Guide, where the first one contributed to the realization of a series of questions to the workers regarding the main components that concern the Internal Control; while the second allowed analyzing the documentation referring to the profitability of the company for the years 2016 and 2017 that allowed obtaining the required ratios. The results show through the Student T Test a Sig. (Bilateral) of 0.000, being lower than α = 0.05, so the null hypothesis of the research is rejected, accepting that when applying the Internal Control the Profitability of the company Automotive Technical Association IRH SAC 2017. In this way, it is confirmed that there is a significant difference in the means of the variable Internal control before and after applying the elaborated proposal, so that it does have significant effects on the internal Control that the aforementioned company initially presented; consequently, the applied Internal Control proposal managed to improve the Profitability Financial situation of the Automotive Technical Group IRH S.A.C. 2017

Key words: Internal control, Profitability, dimensions, ratios, Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C., proposal.

ÍNDICE

DEDICATORIA 3

AGRADECIMIENTO 4

RESUMEN 5

ABSTRACT 6

I. INTRODUCCIÓN 9

1.1. Realidad Problemática **9**
1.2. Trabajos Previos **10**
1.3. Teorías relacionadas al tema **13**
1.4. Formulación del problema **27**
1.5. Justificación e importancia del estudio **27**
1.6. Hipótesis **28**
1.7. Objetivos de la investigación **28**
1.8. Limitaciones **29**

II. MATERIALES Y MÉTODOS 30

2.1. Tipo y diseño de investigación **30**
2.2. Población y muestra **31**
2.3. Variables **31**
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos **35**
2.5. Procedimientos de análisis de datos ¡Error! Marcador no definido.

III. RESULTADOS 38

3.1. Tablas y gráficos **38**

ANEXOS 122

CAPÍTULO I:
INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad el control interno a nivel de las empresas se ha convertido recientemente en uno de los pilares más importantes, es por ello que el control interno fomenta la economía de los recursos, la eficacia y la eficiencia, para así reducir el riesgo de pérdidas del valor de los activos y de esta manera garantizar la fiabilidad de los estados financieros y consecuentemente con el cumplimiento de las normas vigentes.

El control interno está sustentado en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de contar con este mismo y la fijación de las responsabilidades y la toma de decisiones. El control interno se implementa con la finalidad de detectar en el plazo deseado cualquier desviación con respecto a los objetivos establecidos por la empresa y de limitar cualquier situación sorpresiva, por ello en cualquier tipo de empresa una de las actividades esenciales debe ser el control de las operaciones dentro de una empresa, la misma que se orienta a la generación de rentabilidad para así garantizar su competitividad, continuidad y su desarrollo.

Partiendo de lo anterior, acerca de la prioridad que deben tener las empresas sobre el control interno menciona García (2014) que independientemente del tipo de empresa, sea público o privado debe contar con un control interno el cual les proporcione certezas con respecto al logro de los objetivos empresariales, además l ambiente de control es la base de los componentes del control interno, razón por la cual constituye una parte fundamental de la estructura de control interno y consiste en actitudes, conocimiento, acciones de los directores, miembros de consejos de administración y en general del personal clave respecto de los controles internos y la importancia que tienen para la institución. Asimismo, establece el nivel de exigencia que tiene la entidad e influye en la conciencia de control del personal, contribuyendo no sólo a la calidad de los controles sino que también a la confiabilidad de los informes financieros. Un ambiente de control favorable requiere de apoyo y dirección de la administración superior.

La competitividad del mercado, la velocidad y la cantidad de cambios que se vivieron en los últimos años han alterado el entorno empresarial y los modelos de negocio se ven cada vez más presionados a responder constantemente a esos cambios, según menciona la revista Actualícese (2016) donde además agrega que las fallas en el control de las mercancías entregadas en consignación que afectan el registro del ingreso, alterando los resultados de la organización y afectando la liquidez y rentabilidad de la organización.

Este escenario también se presenta en empresas del país, para lo cual indica Yong (2013) expresa que El control interno es necesario para preservar el negocio. Los empresarios peruanos están entendiendo que para hacer negocios deben ser socialmente responsables, pero también necesitan un adecuado sistema de control que le permitan salvaguardar los activos y mejorar la eficiencia en sus operaciones, lo cual repercute en la rentabilidad financiera.

Conforme a lo expuesto en distintos panoramas, en la empresa ATA IRH SAC, se presenta un escenario donde la gerencia no viene gestionando correctamente sus operaciones, lo que conlleva a tener un control incipiente, empírico y de baja calidad de sus actividades, el cual no les permite llevar un control adecuado de los procesos en el ámbito interno, así mismo tampoco se toman decisiones acertadas en cuanto a los gastos administrativos y de ventas, a esto se suma que se dispone de mucho personal para realizar estas operaciones lo que demanda un sobrecosto, lo cual se refleja deficientemente en la rentabilidad de la compañía a partir de todas estas deficiencias,

1.2. Trabajos Previos

Internacional

Posso & Barrios (2014) en su investigación “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera”. Tiene por objetivo “Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, que permitirá una mejor vigilancia de las actividades

contables y financieras", investigación que corresponde al tipo analítico-descriptivo con una población y muestra de 40 empleados sometidos a técnicas e instrumentos como observación ,cuestionario y la entrevista , el mismo que nos llevó a la conclusión ;mediante esta investigación se pudo evidenciar que el control interno es muy útil para llegar a los objetivo de la empresa, es por ello que creemos que el control interno es un instrumento que nos da seguridad en las diferentes áreas de la empresa, ayudando en el cumplimento de la comunicación entre las áreas de la empresa. El control interno brinda auxilio frente a los posibles riesgos que pueden atentar el logro de los objetivos. Además, el control interno, es fundamental en la estructura administrativo-contable, ya que le da confiabilidad a los estados contables, con la seguridad de estar tratando con la información veraz, que sea eficiente y eficaz evitando cualquier tipo de fraude.

Rea (2015), En su tesis: "Procedimiento de control interno y su impacto en la rentabilidad anual de comercial Freicer franquiciado por disensa de la ciudad de Ambato". (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Estudia la incidencia de los procedimientos de control interno en la rentabilidad de la comercializadora Freicer, con el fin de establecer procedimientos que ayuden a mejorar el rendimiento de la empresa, partiendo de un modelo no experimental descriptivo del tipo correlacional causal, analizando una muestra de 10 personas encontrándose entre ellas al gerente, contador, cajero, despachadores, bodegueros y choferes; esto mediante observación y encuestas. Obteniendo como resultado que el inadecuado proceso de control interno si influye en la rentabilidad de la comercializadora Freicer. Donde tomamos una buena referencia de uso de intrumentos similares, con la diferencia que nuestro trabajo de investigación se encuentra enfocado al área de almacén y en otro sector empresarial. Dicha referencia nos servirá para poder llegar a discusiones futuras.

Nacional

Flores (2015) en su tesis titulada *"Control interno y rentabilidad en la empresa Grupo Moreno Automotriz S.A. Huaraz, 2014"* (Tesis de pregrado) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Huaraz, Perú. La investigación tuvo como objetivo principal determinar el control interno y la rentabilidad de la

empresa Grupo Moreno Automotriz S.A. Huaraz, en el año 2014, la investigación se enmarco en un diseño descriptivo simple, no experimenta, transversal, además tuvo una muestra de 20 Directivos y trabajadores de la empresa Grupo Moreno Automotriz S.A, para la recolección de los datos se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado mediante una encuesta. El autor concluyó que existe una relación directa entre las variables, esto ya que en los resultados se evidencia que existe un alto control interno y una eficiente toma de decisiones respecto a la rentabilidad. Finalmente la investigación aporta de forma significativa al estudio ya que enriquecerá la discusión de los resultados.

Gonzales (2015) en su tesis titulada *"Control interno y rentabilidad en la empresa Corporación ICARO S.A.C. Huaraz, 2014".* (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Huaraz, Perú. El objetivo general de la investigación fue determinar el control interno y la rentabilidad en la empresa "Corporación Icaro S.A.C.", Huaraz en el año 2014. El diseño por el que se orientó la investigación fue el descriptivo simple no experimental transversal, se utilizaron como instrumento la encuesta, esta aplicada a 36 directivos y trabajadores de la empresa en estudio. En conclusión, el autor determino que si existe una relación directa entre las variables, ya que el 92% de la población manifestó que la empresa si percibe rentabilidad económica, esto gracias al eficiente control interno que manejan los altos cargos. Finalmente la investigación contribuye ya que se observa cómo se desarrollan las variables en otros escenarios, además contribuye a enriquecer la discusión de los resultados.

Cadenillas (2015) en su tesis titulada *"Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Quick Construction S.A.C. 2014.* (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Huaraz, Perú. El objetivo fundamental de la investigación fue determinar como el control interno incide en la rentabilidad de la empresa Quick Construction S.A.C en el año 2014. El diseño por el que se orientó la investigación fue descriptivo simple, no experimental transversal, la muestra fue de 43 directivos y trabajadores, la técnica que se empleó para la recolección de losdatos fue una encueta y el instrumento aplicado fue un cuestionario. El autor concluye que el control interno incide en forma significativa en la rentabilidad de la empresa Quick Construction S.A.C. en el año 2014.

Finalmente la investigación aporta ya que revela el grado de incidencia de la variable independiente en la dependiente, esto contribuyendo y enriqueciendo en la discusión de los resultados.

Local

Anaya y Sánchez, (2016). en su tesis: “Aplicación de la propuesta de un sistema de control interno en la empresa comercial Agro Especias y Frutos del País S.A.C. para mejorar su proceso de compras y el impacto en su rentabilidad. Chiclayo 2016”.(tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Cuyo objetivo fue el de la aplicación de propuesta de un sistema de control interno para la mejora de sus procesos de compra y el impacto de la rentabilidad en dicha empresa, el cual cuenta con un diseño descritivo aplicativo. Tomando a los trabajadores de la empresa como muestra y ultilizando instrumentos como encuestas, cuestionarios y observación directa. Concluyendo que con la aplicación de un sistema de control interno, tendrá un efecto positivo en la gestión financiera de la empresa Agro Especias y Frutos del País S.A.C.. Lo que demuestra que guarda relación con el trabajo a tratar por las dimensiones que esta enmarca a lo que podemos apreciar que la propuesta de un sistema de control es fundamental para el desarrollo de la empresa.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Control interno

Control

Clement (2015),expresa en base a los estudios de E.F.L. Brech que el control está comprobando el desempeño actual de los estándares predeterminados contenidos en los planes con miras a asegurar un progreso adecuado y un desempeño satisfactorio; por otra parte hace mención en base a los estudios de Billy E. Goetz en donde el control de gestión busca forzar a los eventos para ajustarse a los planes empresariales ; de igual manera en base a los estudios de H. Fayol menciona que el control en una empresa consiste en comprobar si se produce todo conforme a lo planeado, así también con las intrucciones y sus principos previamente establecidos. Su objetivo es indicar los

errores y debilidades para poder corregirlo y prevenir la ocurrencia. Opera sobre todo, es decir, sobre las cosas, sobre las acciones y finalmente define según los estudios de George R. Terry que el controlar es determinar lo que se está logrando, es decir, evaluar el desempeño y, si es necesario, aplicar correctivos para que el desempeño se realice de acuerdo a los planes.

Estupiñán (2014), Define al control como un proceso que realiza una comparación entre lo ejecutado con lo programado, esto con la finalidad de determinar si existen desviaciones para poder ejecutar medidas correctivas que puedan mantener las acciones dentro de los límites ya definidos. En resumen el porpósito del control es establecer medidas correctivas para asi lograr el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por las empresas.

En tal sentido, el proceso de control, es imprescindible para determinar el progreso continuo de los actividades asignadas mediante el desempeño en cada àrea acordes a funciones correspondientes para la consecuciòn de manera efectiva los objetivos planteados, aplicando retroalimentaciones para mejorar la eficiencia operativa, conjuntamente implementando medidas correctivas relacionados a proporcionar soluciones a los cuellos de botella diagnosticados en diferentes procedimientos cruciales para el desenvolvimiento eficiente de las labores que conducen a una creciente productividad, por ende, niveles altos de rentabilidad en beneficio de la continuidad de la empresa en este contexto competitivo. (Benjamín, 2007)

Por consiguiente, el control ejercido en todo desempeño del capital humano, busca asegurar que la realizaciòn de las tareas se ubiquen dentro de los paràmetros determinados por la gestiòn para detectar a tiempo las desviaciones y aplicar de manera inmediata acciones que rectifiquen lo equìvoco, manteniendo el respeto por las regulaciones comprendidas en los estàndares instaurados que direccionan patrones de conducta deseados en la ejecuciòn de las actividades de cada àrea de trabajo. (Fonseca, 2011)

Segùn Mantilla (2013), el proceso administrativo control, se fundamenta en realizaciòn de inspecciones de manera periòdica para evaluar si las operaciones estàn cumpliendo con los estàndares, por lo que se, todas las actividades son

comparadas a detalle en funciòn de los paràmetros definiendo su pertinencia con lo deseado, en caso contrario, modificar procedimientos para que se cumpla con lo establecido, estableciendo un criterio estricto en las actividades que lo requieren de forma oportuna y precisa, el cual debe ser aceptado por los colaboradores, constituyendo un desafìo para su crecimiento en el aspecto profesional, ademàs de implementar un sistema de informaciòn de rendimientos que proporcione evidencia necesaria del funcionamiento, capaz de indicar los desviaciones que solicitan reforzamiento y modificaciones, procesos que conducen a la efectividad de la organización.

El control interno.

En cuanto a la definición de control interno, es difícil definirla como tal, por lo se tiene que utilizar las definiciones que contextualmente encajen con lo que se busca en el trabajo a tratar.

Mantilla (2016), quien menciona acerca del control interno según COSO como aquel proceso el cual se ejecuta por parte de la junta de directores, así también como la administración y otro personal implicado a la organización, es diseñado con el fin de proveer seguridad en concordancia con los objetivos planteados por la organización. Estupiñán (2014), aclara las definiciones de control interno administrativo y control interno contable, siendo el primer sistema de control el cual sirve para la planificación de la compañía, con sus procedimientos correspondientes y sus métodos contables y operacionales, mientras que en relación al control interno contable surge como efecto del control administrativo en consecuencia del instrumento del control administrativo, con la finalidad de que todas las operaciones se registren oportunamente, de tal manera que todo lo que se contabiliza tiene que existir, asimsmo todo lo que exista debe estar contabilizado; si existe desigualdad se adoptará la acción correctiva apropiada.

Por ello, el control interno, es considerado una herramienta compleja que evalùa el comportamiento de los procesos, actividades correspondientes a una gestiòn que involucra las diferentes àreas para garantizar la correcta direcciòn

hacia la consecuciòn eficiente e interrelacionada de cada uno de los objetivos que conforman la esencia de desarrollo de la entidad. Asì tambien, se define como proceso aplicado por las organizaciones, para verificar que las actividades se ejecuten de acorde a las directrices establecidas de manera periòdica, proporcionando informaciòn fidedigna de las diferentes àreas administrativas que garanticen que los objetivos definidos se cumplan de manera adecuada en el plazo fijado en los planes correspondientes a la actual gestiòn. (Barquero, 2013)

Cabe mencionar, que el rol que desempeña el control interno, involucra una serie de mètodos que centran su interès por implementar controles en los inventarios constantemente referente al ingreso como salida de existencias para resguardar su valorizaciòn, propiciando una gestiòn con altos ìndices de eficiencia en diversos procesos correspondientes a la producciòn, que incluye a la selecciòn de provedores idòneos antes de emitir contratos para recibir mercaderìas en los tiempos pactados, regsitros actualizados para evitar entregas no rentables a clientes que presentan dificultades para efectuar pagos en el periodo designado, asimismo, transmitir informaciòn contable fiable que muestre todas operaciones ejecutadas para la toma de desiciones oportunas y acertadas, entre otros; en consecuciòn de maximizar sus beneficios contrarrestando riesgos que convergan en mayor competitividad, permitiendo la expansiòn de su participaciòn en el mercado. (Rodrìguez, 2013)

Adicionalmente, busca prevenir el cometimiento de acciones antièticas que no conducen al logro de intereses propios de la organizaciòn, coonjuntamente generan inestabilidad en la ejecuciòn de las labores de cada àrea y acrecentamiento de pèrdidas de eficiencia que inciden en bajos niveles de rentabilidad que imposibiltan la continuidad competitiva de la empresa en un determinado sector. (Sotomayor, 2008)

Teniendo clara estas definiciones anteriores procederá a revisar de manera resumida la evolución de control interno según el documento web del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2015), el cual se organizó para hacer el patrocinio de la comisión nacional de información financiera fraudulenta, la cual nació como una iniciativa del sector privado quienes estudian las principales causas que pueden conducir a la información

fraudulenta financiera. Asimismo se elaboraron recomendaciones para las compañías públicas y sus auditorires independientes. En 1992 COSO publicó el llamado Marco Integrado de Control Interno, del que fue revisado y reeditado en mayo de 2013. A partir de diciembre de 2014 el marco de 1992 es reemplazado y ya no está disponible, el actualmente usado es la actualización de la misma la cual es COSO II.

Mantilla (2016) considera que el sistema de control COSO es el que más éxito y reconocimiento ha tenido, sin dejar de mencionar otras alternativas de control interno tales como GRC (Estados Unidos), Turnbull (Reino Unido) y CoCo en Canadá. Cada uno de estos Sistemas de control tienen diferentes componentes así por ejemplo tenemos a GRC con sus ocho componentes los cuales son: contexto, organizar, valorar, pre actuar, detectar, responder, medir e interactuar; así también, otros sistemas como el Turnbull y CoCo con una gran similitud, mientras que el sistema COSO a pesar de su actualización en el 2013 este sigue con sus cinco componentes, siendo el más utilizado se centrará en el mismo para poder realizar el trabajo.

Componentes.

Según Estupiñán (2014) nos menciona que el control interno según COSO está compuesto por cinco componentes directamente relacionados entre sí y que se derivan de acuerdo como la administración lo maneje, los cuales son:

Ambiente control. También se le conoce como como control circundante, el cual es el elemento principal del cual actúan los demás componentes, este radica en que este pueda establecer un entorno adecuado, de manera que sirva de estímulo e influya en las actividades del personal en referencia de su control de actividades. Este componente se desglosa en los siguientes indicadores:

Integridad y valores éticos: Debido a que un control efectivo depende de la integridad y valores de todo el personal, su finalidad es la de establecer valores y buenas conductas en la realización de sus actividades correspondientes.

Competencia: Se define como el conjunto de habilidades y conocimientos que deben tener los trabajadores de manera que puedan cumplir sus actividades.

Junta directiva, consejo de administración y comité de auditoría: Por las funciones de estos órganos los cuales conducen y direccionan el ambiente de control, es necesario que los miembros que conforman a este posean experiencia necesaria, la cual debe estar acompañada con los compromisos y la dedicación que le brinden a la empresa, de manera que puedan tomar decisiones que conduscan a las adecaudas acciones, sin dejar de mencionar la interacción con los auditores, en este caso internos.

Filosofía administrativa y estilo de operación: Son las diferentes actitudes que los trabajadores muestran frente a la información del tipo financiera, que acompaña al procesamiento de dicha información así como a los principios y criterios del tipo contables.

Después de haber analizado los indicadores de la literatura expuesta, se converge que para la realidad de la empresa sujeto al presente estudio se debera tener en cuenta las normas y estandares laborales, dentro de las normas laborales, podremos fiscalizar si en la empresa se cuenta con normas laborales y el con conocimientos concretos de los mismos en cuanto al contro del almacen, asi mismo estas normas deben estar estandarizadas.

Evaluación de riesgos. Componente en donde son identificados y analizados los diferentes facores de riesgo que toda empresa puede tener los cuales amenazan el cumplimiento de los objetivos de la misma, cuyos objetivos son los siguientes:

Objetivos de cumplimiento: Que se constituyen en base a leyes y reglamentos internos de la empresa.

Objetivos de operación: Son planteados en en base a la eficacia y eficiencia de las operaciones de la empresa.

Objetivos de la información financiera: Se sustentan en la confiable y fideligna información contable.

Actividades de control. Se define como el cumplimiento las actividades diarias que son realizadas por la gerencia y demás personal de la organización. Estas poseen diferentes carácterísticas dependiendo del manejo interno de la empresa, ejemplos claros los tenemos en las autorizaciones y aprobaciones, la segregación de funciones, salavaguarda de activos, el análisis de registro de información, seguridades físicadas, verificaciones, controles sobre procesamiento de información entre otras actividades de control. De manera general estas actividades pueden ser:

Detectivos: Las cuales se diseñan para detectar la manifestación de un hecho indeseable, ejerciendo funciones de vigilancia. Muchas veces se restringe el proceso productivo aislando las causas del riesgo o registrandolas por lo cual se consideran como las más costosas al implicar correcciones.

Preventivas: Se diseñan para la prevención de resultados no deseados, estos se encuentran incluidos en los procesos de manera que se convierten en guías para evitar las causas o en pocas palabras son impedimentos para que algo salga mal lo cual evita costos de correcciones.

Correctivas: Se Aplican con la finalidad de generar correcciones en los efectos de un hecho no deseado o causas del riesgo detectado, este es complementario al indicador detectivo, este implica correcciones en los procesos siendo muy costoso.

Estas medidas de la dimensión actividades de control serán empleadas según lo que el almacén de la empresa necesite en el caso sea necesario deberá hacerse una corrección eso podrá ayudar a la mejor dirección y manejo de la empresa.

Información y comunicación. Estos se encuentran disgregados en toda la entidad, atendiendo a uno o más objetivos de control, ete incluye un control sobre los procesamientos de datos, así como el constante mantenimientos de sofware y hardware y operaciones. En pocas palabras se relaciona con el soporte y administración de base de datos. Para obetener información adecuada de un negocio estos sistemas se enfocan en diferentes áreas teniendo como resultados

al los sistemas de manufactura, sistemas de recursos humanos, sistema de información comercial, sistema de indemnizaciones, Sistema de información de tesorería y sistema de proveedores.

Supervisión y seguimiento. Juegan un papel importante, ya que este concluye si el sistema de control es efectivo o ha dejado de serlo, realizando las acciones de corrección o de mejoramiento si es que lo necesita. La supervisión puede realizarse de tres formas, cuando se realizan las actividades en los diferentes niveles de la organización, separando al personal que no es responsable de la ejecusión de las actividades (incluyendo las de control) o mediante el uso de las dos. La metodología a usar se basa en cuestionarios y entrevistas para poder evaluar, y estos reponden a superviciones independientes mediante auditoria, la autoevaluación la cual implica revisiones gerenciales y la supervición a través de la ejecusión de operaciones, los resultados se deben informar a niveles superiores de la empresa.

En base a estos componentes mencionados no significa que el control interno es un proceso secuencial o de carácter lineal , sino por el contrario es un proceso multisectorial de carácter repetitivo y permanente, en donde más de un componente influye en los otros, generando la integración de un sistema que reacciona de manera dinámica a los cambios que estos generen.

Objetivos

Estupiñán (2014), afirma que el control interno está comprendido al plan de organiación y la conjunción de métodos que garanticen que todos los activos se encuentren protegidos debidamente, promoviendo la legalidad de los registros contables y la eficacia de las actividades de la entidad. De acuerdo a esto los objetivos básicos son los siguientes:

- Proteger los activos y la salvaguarda de los bienes de la organización.
- Verificar la confiabilidad y razonabilidad de los informes administrativos y contables.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Esto se resumen en tres objetivos específicos según COSO los cuales son eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera.

De acuerdo con el Marco Integral del Control Interno, citado por (Santillana, 2015), se definen tres categorìas que coadyuvan a las organizaciones a comprender diferentes aspectos que abarca el proceso de control interno:

Objetivos operacionales: Concierne al desarrollo de actividades operativas cuyo desempeño se caracteriza por creciente efectividad para el cumplimiento de metas que incluye resguardar las existencias contrarrestando el surgimiento de pèrdidas.

Objetivos de reporte: Abarcan los diferentes registros e informes que pueden ser o no de ìndole financiera, los cuales, deben evidenciar transparencia, confiabilidad, precisiòn, entre otros, requerimientos establecidos por organismos reguladores, incluìdos en las directrices y polìticas de la organizaciòn.

Objetivos de cumplimiento: Alude al cumplimiento de ejecuciòn de mètodos aplicables a los procesos de acorde la normativa vigente perteneciente al sector en el que se desenvuelve la entidad.

Sistema efectivo de control interno

Referente a desarrollar un diseño e implementaciòn de un sistema ìntegro para ejecutar un control en cada àrea, se debe considerar los diferentes componentes que forman parte del mencionado sistema para garantizar con certeza que los objetivos planteados se cumplan, identificando los posibles riesgos que inciden directamente en ciertos procesos que guardan relaciòn directa con los objetivos anteriormente dilucidados, imposibilitando su alcance a cabalidad. Asimismo, la participaciòn de los elementos constituyentes asignados pertinentes en el sistema deben preponderar en las operaciones correspondiente a respectivas actividades interrelacionadas, con un actuar conjunto para que los

objetivos establecidos se logren, en acatamiento de los estàndares o paràmetros regidos en la legislaciòn vigente. (Santillana, 2015).

No obstante, cuando se evidencian falencias en uno de los componentes, trae consigo consecuencas que pueden afectar el resguardo eficiente de los activos o existencias, pèrdida de confiabilidad por manifiesto de reportes falsificados y corrupciòn, entre otros efectos. Por ende, la organizaciòn no puede concluir que està cumpliendo integramente con lo que propone el sistema efectivo de control interno. (Santillana, 2015).

En tal sentido, la organizaciòn debe realizar un escudriñamiento detallado para identificar todos los riesgos posibles, prediciendo sus grados de influencia en la consecuciòn de lo expuesto en los objetivos, con respectivos impactos para contrarrestarlos, propiciando el reforzamiento o modificaciòn de las estrategias para que se instauren o incrementen actividades eficientes, direccionadas al logro de lo planeado en un determinado periodo.

Del mismo modo, toda implementaciòn de sistema de control interno, con sus respectivos procedimientos integrados, que posibilitan la evaluaciòn de su efectividad debe orientarse a la ejecuciòn de reglas, normas y leyes actuales, asi tambièn, la preparaciòn de reportes deben ser coherentes y consistentes, sometidos a los requerimientos exigidos por los reguladores. (Santillana, 2015)

Por tanto, una buena elecciòn de las mejores decisiones para proceder a realizar cambios en procesos que representan cuellos de botellas posterior a una serie de monitoreos, permiten concluir la existencia de un efectivo sistema de control dentro de la entidad, fortaleciendo su posicionamiento frente a la competencia.

tre objetivos y componentes del control interno
Fuente: Santillana (2015)

Caracterìsticas del control interno:

Barquero (2013), considera que es crucial definir las caracterìticas de control interno, pues son la base para el èxito de un sistema de control interno, las cuales son:

Comparables: Aludiendo que los resultados obtenidos producto del desempeño de los colaboradores de las diferentes àreas, deben cumplir con los estàndares propuestos para conseguir los logros previstos, por ello, se procede a realizar comparaciones que faciliten su verificaciòn que permita determinar el grado de cumplimiento con lo planificado por la entidad.

Medibles: Todo resultado serà cuantificado, con el propòsito de conocer el progreso de cada meta con respecto a la consecuciòn de los

objetivos definidos, permitiendo identificar los procedimientos que necesitan retroalimentarse para incrementar rendimientos.

Detectar de manera adecuada desviaciones: Caracterìstica que pretende determinar los disìmiles entre lo que realmente se obtiene del cumplimiento de las actividades programadas con lo resultados que debieron lograrse propuestos en la planificaciòn, informaciòn que permite reestructurar si es necesarios estrategias especìficas para conseguir con lo previsto en el periodo establecido.

Definir medidas correctivas : Es imprescindible identificar de manera oportuna las falencias que se presencian durante todo el proceso que concierne a las diversas àreas para enmendar los errores suscitados en aras coadyuvar con la continuidad de la empresa en este contexto inestable, que exige que se originen cambios para mejorar los ìndices de rentabilidad.

En consecuencia, estas caracterìsticas, son esenciales para que produzca un buen funcionamiento del control, siendo uno de los procesos con mayor atenciòn dentro del àmbito de la gestiòn de los directivos, para asegurar que se cumplan efectivamente los procesos, mètodos, actividades, tareas, entre otros, en consecuciòn de lo propuesto en la misiòn, orientàndose hacia la visiòn, implementando mejoras que reduzcan los riesgos que dificultan la eficiencia de la organizaciòn incidiendo en ìnfima productividad y rendimientos cambiantes.

Importancia:

Mantilla B.(2016), La importancia del control interno radica en que estos se implantan para mantener a la empresa en la dirección de sus objetivos de rentabilidad y en el cumplimiento de su misión, así como para minimizar cualquier problema en la vida de la empresa, esto con la finalidad de mejorar la situación financiera, administrativa y legal. Con ello podemos evitar posibles riesgos en la empresa y a su vez también evitar pérdidas protegiendo recursos en caso de fraudes o negligencias asegurando la veracidad de los datos contables, promoviendo la eficiencia de la explotación de los recursos con los que cuenta la

empresa y estimulando el seguimiento de las actividades de la gerencia. Esto se sintetiza en que el control interno es importante porque garantiza la eficacia y la efciencia de todas las operaciones en la entidad.

Rentabilidad

Según Díaz (2012), Cualquier persona tiene una idea de lo que es rentabilidad, darle una definición se torna complicado hasta el punto que diversos manuales evitan dar una definición clara, limitándose sólo al planteamiento de fórmulas. Entendemos por rentabilidad, en el sentido amplio de la palabra, a la remuneración que una empresa es capaz de generar a los distintos elementos puestos a disposición para el desarrollo de su actividad económica, esto definiéndose como una medida de eficiencia en la utilización de los elementos tanto financieros, así como los humanos y productivos. Esto abarca lo que se llama como beneficios financieros, beneficios de gestión, beneficios económicos y los beneficios de personal. Los primeros se relacionan con las fuentes financieras de la organización (patrimonio neto, pasivo en corto y largo plazo), los segundos a los ingresos y los distintos gastos de la compañía, los terceros guardan relación con su estructura económica y las del personal constan de la eficiencia de los trabajadores en función del número, su valoración y remuneración.

De acuerdo con Ccaccya Bautista (2015), la rentabilidad es producto del manejo eficiente de los recursos existentes en la organizaciòn, para lograr los resultados planificados de manera continua corroborando con el acrecentamiento de sus utilidades en un periodo prolongado.

En tal sentido, es indipensable que los activos sean gestionados con gran dinamismo para la consecuciòn de rendimientos ascendentes de forma sostenible, los cuales, son financiados por diferentes modalidades, que conciernen a los recursos propios propiciados por los accionistas o mediante el acceso a crèditos solicitados a entidades bancarias u otras alternativas viables para adquirir bienes de capital, que permitan proseguir con sus actividades comerciales y productivas de manera competitiva.

Cabe resaltar, que la asignaciòn de inversiones en activos productivos o diversos conducen a mayores rendimientos o ganancias, cuando se administran efectivamente y la cuantìa es superior a los costos destinados para su adquisiciòn, cuyas implicancias se reflejan en mayor producciòn con utilizaciòn menor de los recursos materiales y econòmicos, propiciando beneficios sostenibles y crecientes. (Ccaccya Bautista, 2015)

Para poder medir la rentabilidad de una empresa debemos acudir a índices de medición.

Índice de rentabilidad.

Según Flores Soria (2013), Estos índices permiten evaluar el resultado de la eficacia en el control interno de almacen que no viene a ser mas que la parte de la gestión de la empresa, así como la administración de los recursos económicos y financieros de la entidad empresarial. Entre los más usados tenemos:

- **Rentabilidad sobre la inversión (ROI).** Conocida también como la rentabilidad del negocio o económica, la cual mide la eficacia con el cual han sido utilizados los activos totales de la empresa, sin considerar el efecto de un financimiento. Su fómula es la siguiente:

$$\frac{\boldsymbol{Ganancia\ neta} + \boldsymbol{Intereses} * (\mathbf{1} - \boldsymbol{t})}{\boldsymbol{Activo\ total}}$$

En donde : t es la tasa impositiva

- **Rentabilidad sobre los capitales propios**. También llamado como rentabilidad financiera, en este índice se considera los efectos del apalancamiento financiero sobre la rentabilidad de las personas accionistas en la empresa. Su fórmula es la siguiente:

$$\frac{\boldsymbol{Ganancia\ neta}}{\boldsymbol{Patrimonio}}$$

- **Margen comercial.** Este índice determina la rentabilidad sobre las ventas de la entidad empresarial o compañía, solo

considerando los costos de producción. Su fórmula es la siguiente:

$$\frac{\boldsymbol{Ventas\ netas - Costos\ de\ ventas}}{\boldsymbol{Ventas\ netas}}$$

- **Rentabilidad neta sobre ventas.** En este índice se considera la medida más exacta de la entabilidad sobre las ventas, dado que se tiene en cosideración los gastos financieros y operacionales de la empresa. Siendo su fórmula:

$$\frac{\boldsymbol{Patrimonio}}{\boldsymbol{Capital\ social + Acciones\ de\ inversión}}$$

1.4. Formulación del problema

¿Cómo el control interno mejora la rentabilidad de la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. 2017 Chiclayo?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Justificación Teórica

La investigación se justifica teóricamente, ya que se fundamenta en la teoría de Estupiñan (2014) para la variable independiente Control Interno y bajo la teoría de Díaz (2012) para la variable dependiente Rentabilidad, ambas teorías contribuyen a fundamentar teóricamente la investigación.

Justificación Metodológica

La investigación se justifica metodológicamente ya que se desarrolla bajo los diseños metodológicos propuestos por Fernández, Hernández y Baptista (2014), el que manifiesta que la investigación se desarrollara bajo un diseño correlacional causal.

Justificación Social

La investigación permitirá establecer la relación entre el control interno y la rentabilidad, esto para determinar la influencia de la variable independiente en la dependiente, para una mejor toma de decisiones futuras. Además, se constituirá como evidencia de estudio para futuras investigaciones.

1.6. Hipótesis

H1: La implementación de un control interno mejorará la rentabilidad en la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. 2017.

H0: La implementación de un control interno no mejorará la rentabilidad en la empresa Agrupación Técnica Automotriz TA IRH S.A.C. 2017.

1.7. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar el efecto de la implementación del control interno en la mejora de la rentabilidad de la Empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. 2017 Chiclayo.

Objetivos específicos

Diagnosticar la situación actual del control interno y la rentabilidad de la Empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. 2017 Chiclayo.

Aplicar una propuesta de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C 2017 Chiclayo.

Evaluar la situación del control interno y la rentabilidad después de aplicar la propuesta en la Empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. 2017 Chiclayo.

1.8. Limitaciones

Las limitaciones presentadas para el desarrollo del presente tema de investigación fueron las siguientes:

El poco acceso de información, y acercamiento a los trabajos referenciados al tema, hicieron complicado el desarrollo del trabajo de investigación.

La falta de experiencia e indagación, del autor afecto el desarrollo del trabajo de investigación.

CAPÍTULO II:
MATERIALES Y MÉTODOS

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Según los estudios presentados por Hernández R, Fernández, C y Baptista P (2014), se determinó como finalidad Aplicada, ya que se realizará una propuesta de mejora de procesos utilizados en la entidad Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C., fundamentados en las teorías dilucidadas anteriormente, asimismo, es de carácter descriptivo, puesto que, se identificará la situación de control que ejerce actualmente en la empresa, cuya naturaleza, es cuantitativa, dado que se pretende cuantificar cada variable para proceder a diseñar una factible propuesta.

2.1.2. Diseño de la investigación

En tal sentido, corresponde a un diseño pre experimental, que se caracteriza, “porque no se establece una relación de manera precisa ni se establece un control en las fuentes de invalidación interna” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p.136). Por ende, su representación gráfica es la siguiente:

O1----------X----------O2

Antes Después

Figura 2: Diseño correlacional causal. Hernández, Fernández y Baptista (2014) Metodología de la Investigación

O1: Diagnóstico certero del control interno

X: Diseño del control interno

O2: Evaluar si la implementación de un control interno mejora los índices de rentabilidad.

2.2. Población y muestra

2.3.1. Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población es un grupo de casos con las que cuentan con una misma característica en común, para esto las características de los elementos deben quedar determinadas para así poder identificar la pertenencia o no a la población objetivo.

La presente población estará conformada por el personal que labora en la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. dado que mediante esto depende el análisis del Control interno y su situación actual, lo cual repercutirá en la rentabilidad de la empresa y los trabajadores de la misma.

2.3.2. Muestra

La muestra estará constituida por la totalidad de la población, por lo tanto se realizará un muestreo de tipo no probabilístico, compuesto por los 20 colaboradores de la empresa conformado por el gerente, los jefes de áreas y demás puestos, en la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. 2017, Chiclayo.

Método de investigación

Método Descriptivo: Este método permite identificar y describir cada una de las características presentes en la realidad problemática.

Método Analítico: El presente método busca establecer la unión entre las variables previamente analizadas, con la finalidad de descubrir las relaciones entre sus características generales, este método se usará para la obtención de particularidades partiendo de las observaciones realizadas en un inicio.

Método Deductivo: El presente método permitirá alcanzar las conclusiones generales en la investigación a partir de las premisas obtenidas de los hechos, recopilación, clasificación y derivación de los hechos mediante la observación.

2.3. Variables

Variable independiente: Control interno.

Variable dependiente: Rentabilidad.

Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de la variable I: control interno.

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica, Escala de recolección de datos.
Variable Independiente: **Control Interno**	Estupiñán (2014), define al control interno como el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables.	La variable se medirá mediante las 5 dimensiones del control interno según informe COSO II.	Ambiente de control	Capacidades laborales Actitudes laborales Normatividad laboral Compromiso Comportamiento ético	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal
			Evaluación de riesgos	Cumplimiento de objetivo Plan de contingencia Determinación de riesgos Estimación de efectos de riesgos Evaluación de procedimientos	
			Actividades de control	Manejo interno de la empresa Análisis de información Procesamiento de la información Establecimiento de acciones ante desviaciones Nivel de probabilidad de ocurrencia	
			Información y	Software de comunicación	

	comunicación	interna. Hardware de acceso a la información Actividades preventivas Registro de información Revisión de informes	
	Supervisión y seguimiento	Actividades de corrección Supervisión y mejoramiento Cumplimiento de controles Registro de resultados Monitoreo de las desviaciones presupuestales	

Fuente: Marco teórico.

Tabla 2: Operacionalización de la variable II: Rentabilidad

Variable Dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica, Escala de recolección de datos.
Rentabilidad	Gómez (2014), menciona que las razones de rentabilidad son de dos tipos: las que presentan la rentabilidad en relación con las ventas y las que lo hacen con respecto a la inversión. Juntas estas relaciones permiten conocer la eficacia operativa de las empresas	La rentabilidad se medirá mediantes los ratios de rentabilidad y el ratio de rotación de cuentas por cobrar.	Ratios de Rentabilidad	Rentabilidad sobre la inversión Rentabilidad sobre las Ventas Rentabilidad sobre el patrimonio Margen Comercial	Técnica: Análisis documental Instrumento: Guía de análisis documental Escala: Ratios de rentabilidad.

Fuente: Marco teórico.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Análisis de Documental:

Según Andréu (2013), el análisis documental es la técnica de interpretar textos, sean estos escritos, filmados, grabados o cualquier otra forma de registro de datos, sean estos discursos, protocolos, entrevistas videos o documentos, lo que permite la identificación y su clasificación según el análisis previo.

Guía de Análisis Documental:

Este instrumento se utilizará para la recolección y almacenamiento de información, cada guía contiene información, el cual, más allá de su extensión le da unidad y valor propio.

El cuestionario

Galán (2012), menciona que el cuestionario es un conjunto de preguntas las cuales son diseñadas para la generación de datos necesarios para el alcance de objetivos propuestos del proyecto de investigación, este cuestionario permite integrar y estandarizar los procesos de recopilación de datos.

Validación y confiabilidad de instrumentos

La validación del instrumento permite evaluar la construcción del instrumento relaciona los ítems del cuestionario con el fundamento teórico y los objetivos planteados en la investigación, por lo que es necesario a una evaluación de expertos en el tema, los cuales determinarán si la construcción y contenido del instrumento se ajustan a la investigación propuesta, es decir, por medio del juzgamiento de 3 expertos es que se aprobará el instrumento para luego dar paso a su ejecución.

Para determinar la confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, que presenta valores entre 0 y 1, por medio de este coeficiente se obtuvo que la fiabilidad del instrumento es de 0.805, indicándose como una fuerte confiabilidad.

Tabla 2. Criterios de confiabilidad

Criterio de Confiabilidad	Valores
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

Tabla 3. Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos[a]	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	30

CAPÍTULO III:
RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y gráficos

Diagnosticar la situación actual del control interno y la rentabilidad de la Empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. 2017 Chiclayo.

3.1.1. Control interno

Dimensión Ambiente de control

Tabla 5. Capacidades laborales

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	15	75%
Regular	5	25%
Adecuado	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

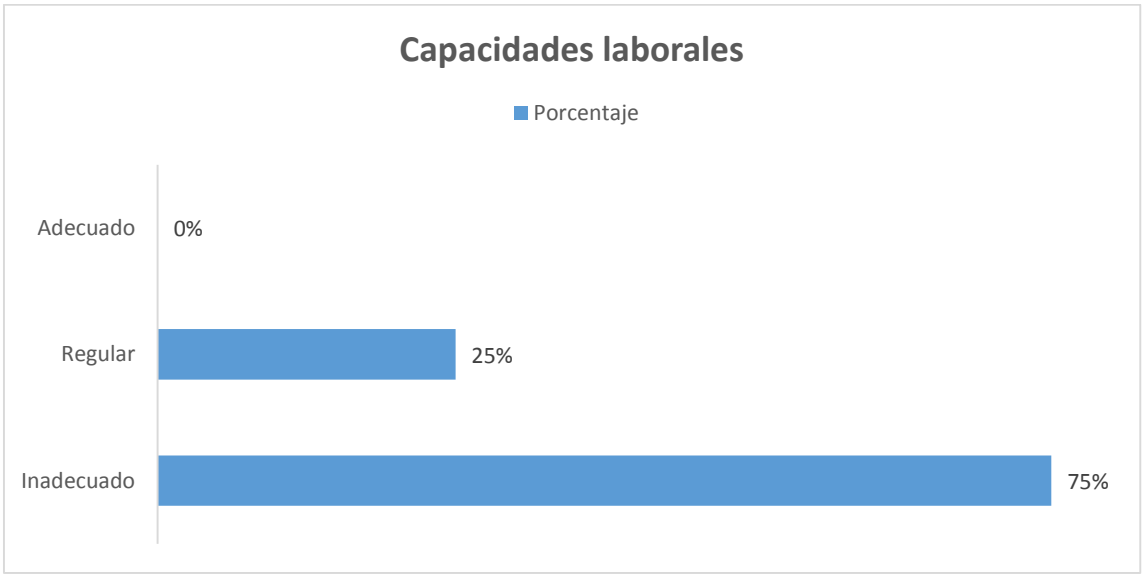

Figura 3. Se evidencia que la variable control interno en base a su indicador capacidades laborales tiene una calificación de Inadecuado por el 75% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 80% consideró como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo cumplimiento de labores, así mismo y dificultad para cumplir labores el 45% de los colaboradores consideró como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo, por todo ello el indicador capacidades laborales es Inadecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 6. Actitudes laborales

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	12	60%
Regular	6	30%
Adecuado	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

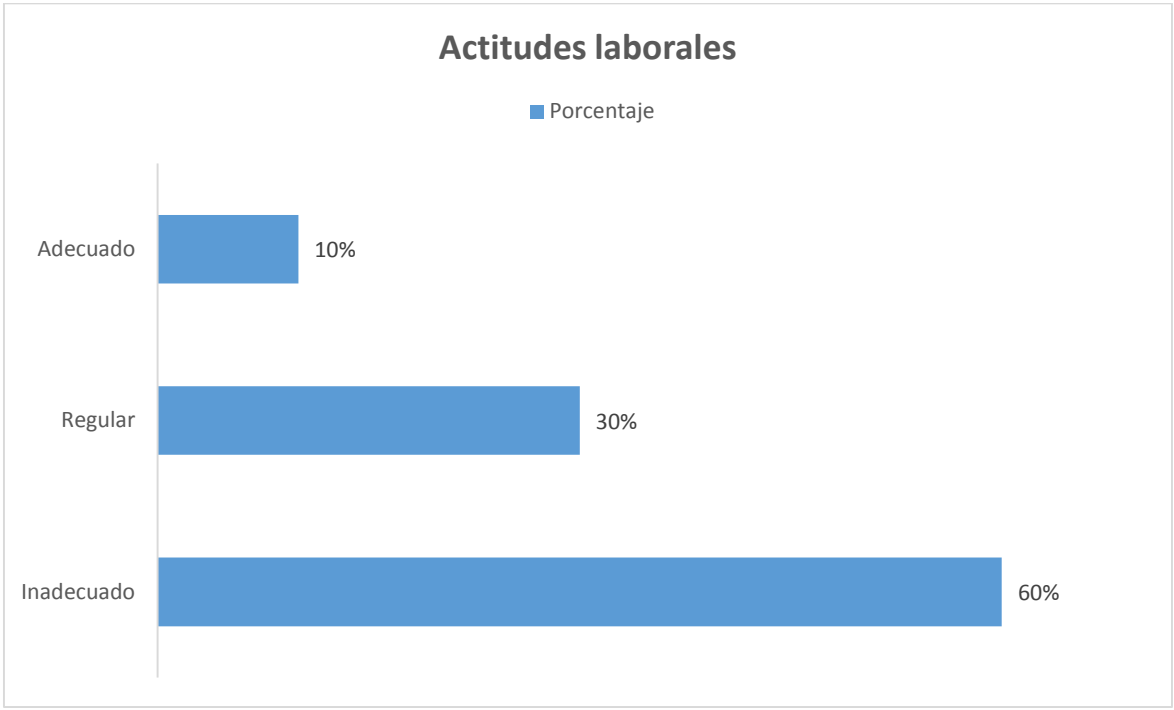

Figura 4. Se evidencia en base a su indicador actitudes laborales tiene una calificación de Inadecuado por el 60% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 60% consideró como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo actitud positiva frente a inspecciones de evaluación, por todo ello el indicador actitudes laborales es Inadecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 7. Normativa laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	11	55%
Regular	9	45%
Adecuado	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

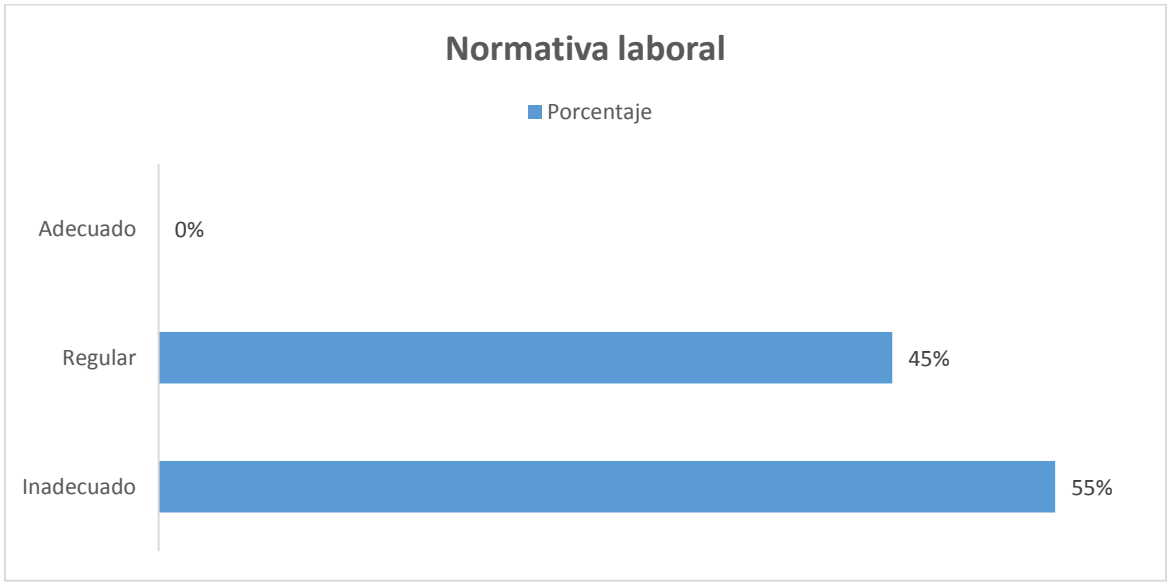

Figura 5. Se evidencia en el indicador normativa laboral tiene una calificación de Inadecuado por el 55% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 60% mencionó como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo ejecución de procedimientos orientado al cumplimiento a directrices, así mismo y ejecución de procedimientos en relación al área de acuerdo a la normativa vigente el 70% de los colaboradores tuvo una percepción de como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo, por todo ello el indicador normativa laboral es Inadecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 8. Compromiso

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	14	70%
Regular	6	30%
Adecuado	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

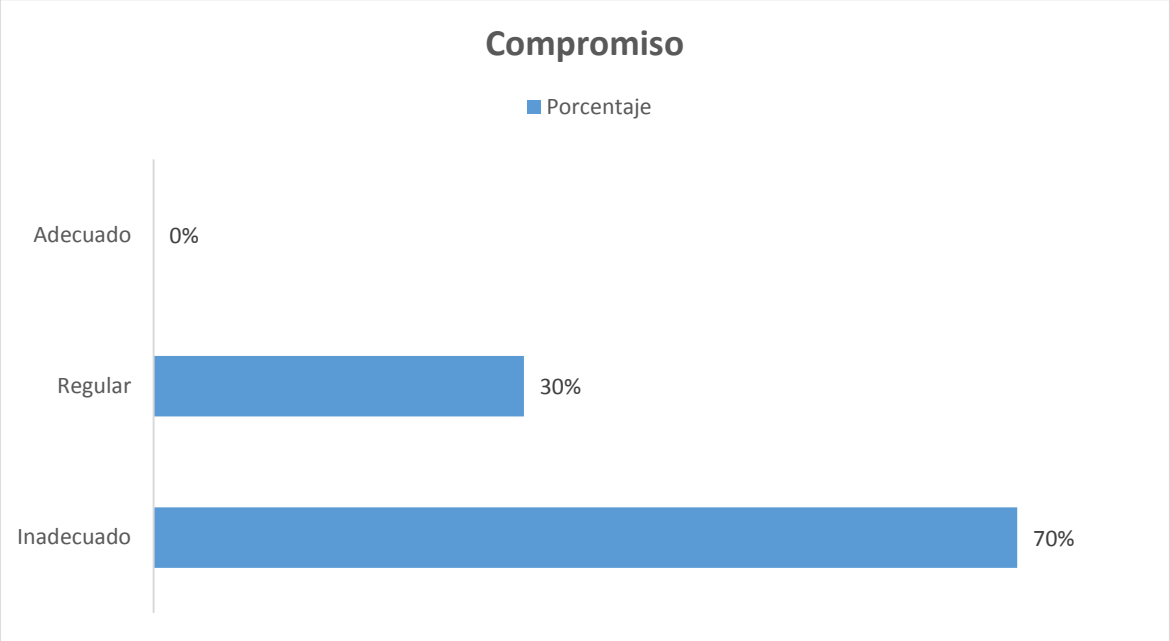

Figura 6. Se puede observar que la variable Control Interno en base a su indicador compromiso tiene una calificación de Inadecuado por el 70% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 70% evaluó como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo detección de riesgos para evitar afectación del cumplimiento de objetivos, por todo ello el indicador compromiso es Inadecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Dimensión Evaluación de riesgos

Tabla 9. Cumplimiento de objetivos

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	13	65%
Regular	6	30%
Adecuado	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

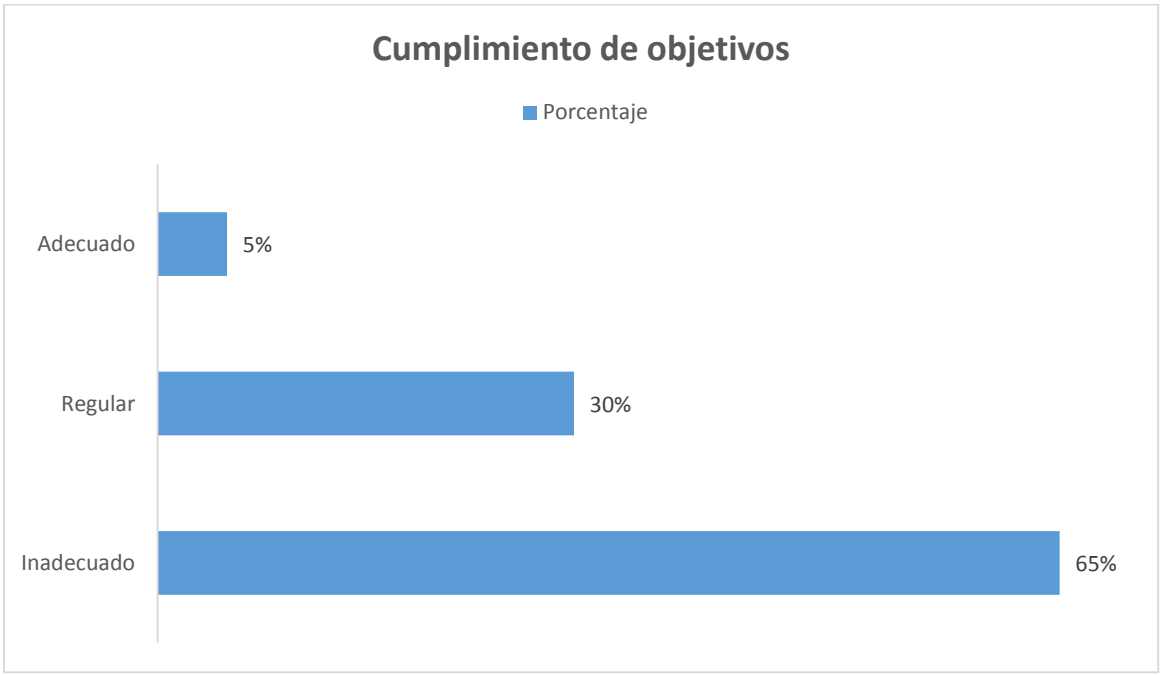

Figura 7. Se evidencia que en el indicador cumplimiento de objetivos tiene una calificación de Inadecuado por el 65% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 65% apreció como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo eficiencia en el trabajo, por todo ello el indicador cumplimiento de objetivos es Inadecuado.

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Tabla 10. Plan de contingencia

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	13	65%
Regular	6	30%
Adecuado	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

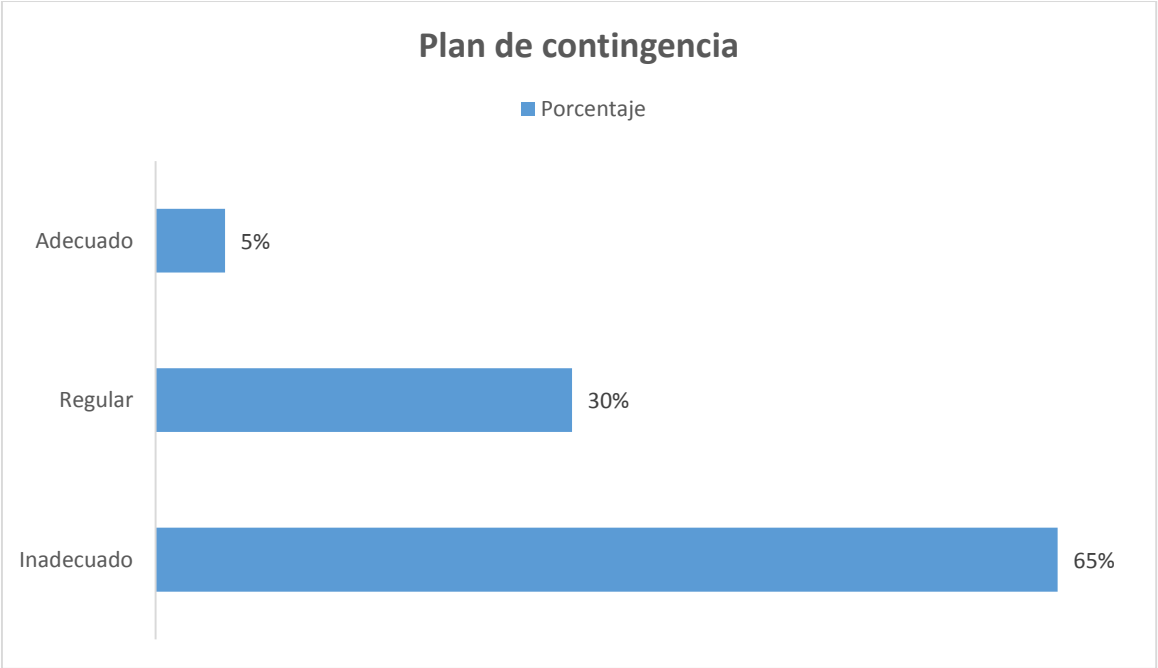

Figura 8. Se evidencia que, en el indicador plan de contingencia, tiene una calificación de Inadecuado por el 65% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 65% apreció como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo eficiencia en el trabajo, por todo ello el indicador cumplimiento de objetivos es Inadecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 11. Determinación de riesgos

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	14	70%
Regular	5	25%
Adecuado	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

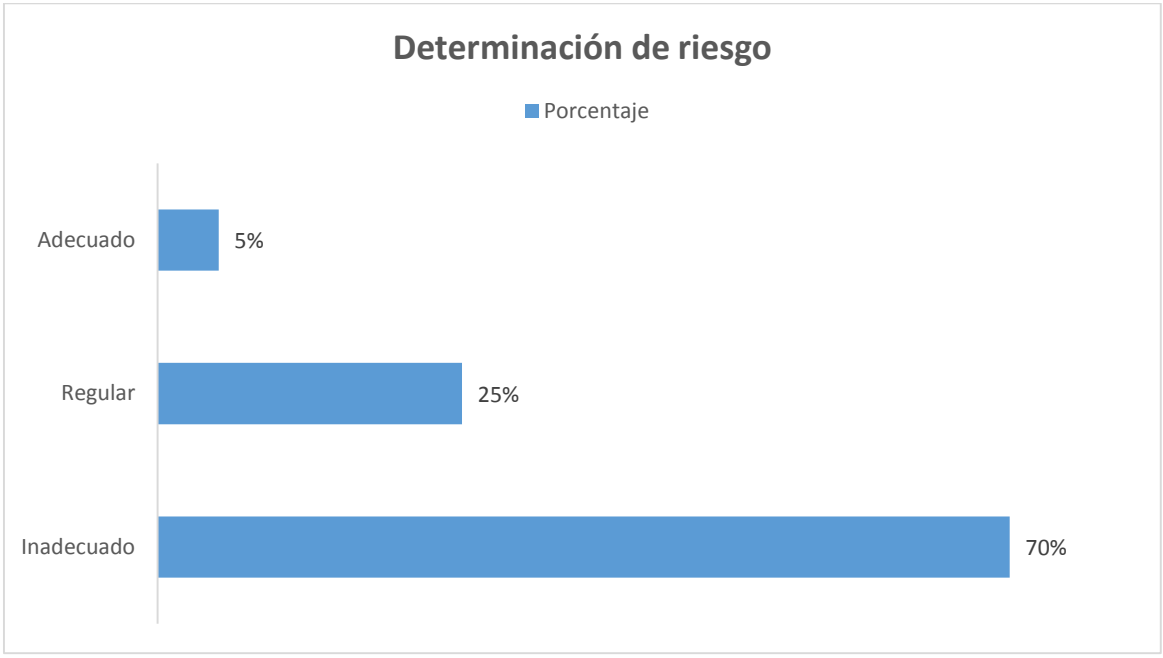

Figura 9. Se puede observar que la variable Control Interno en base a su indicador determinación de riesgo, de riesgos tiene una calificación de Inadecuado por el 70% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 70% evaluó como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo detección de riesgos para evitar afectación del cumplimiento de objetivos, por todo ello el indicador determinación de riesgos es Inadecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 12. Estimación de efecto de riesgo

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	13	65%
Regular	7	35%
Adecuado	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

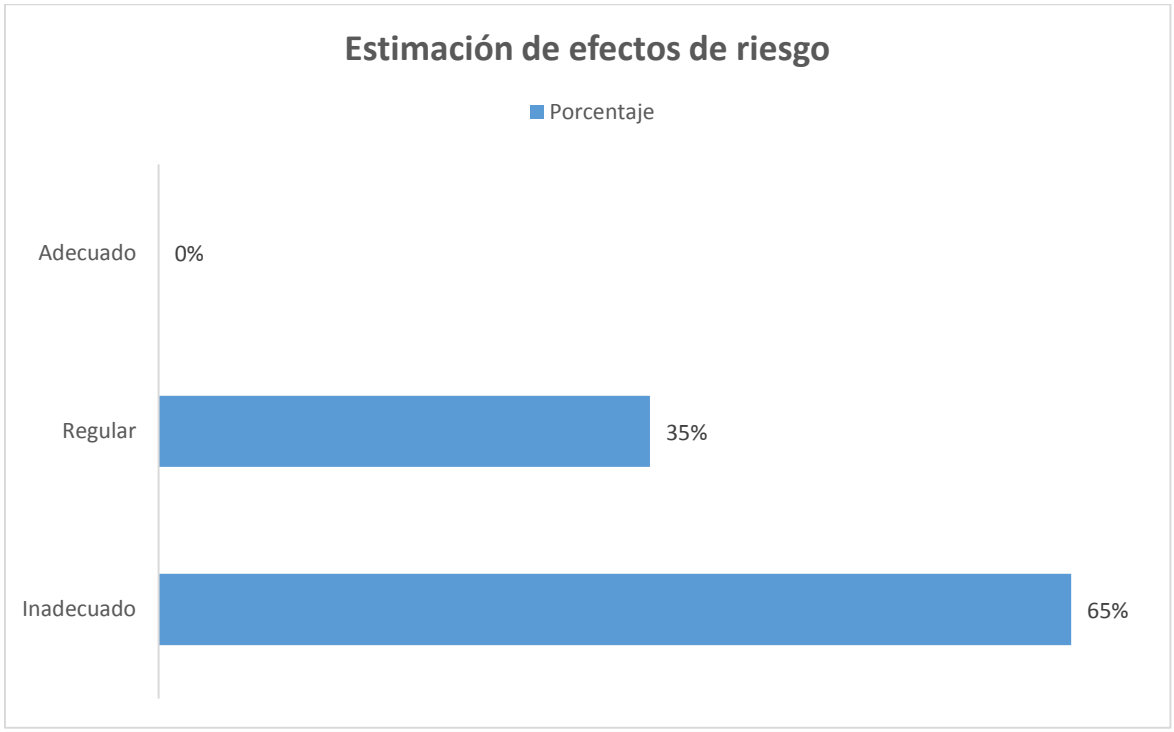

Figura 10. Se puede observar en base a su indicador estimación de efectos de riesgo tiene una calificación de Inadecuado por el 65% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 65% evaluó como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo estimación de efectos de riesgo, por todo ello el indicador estimación de efectos de riesgo es Inadecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 13. Evaluación de procedimientos

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	12	60%
Regular	8	40%
Adecuado	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

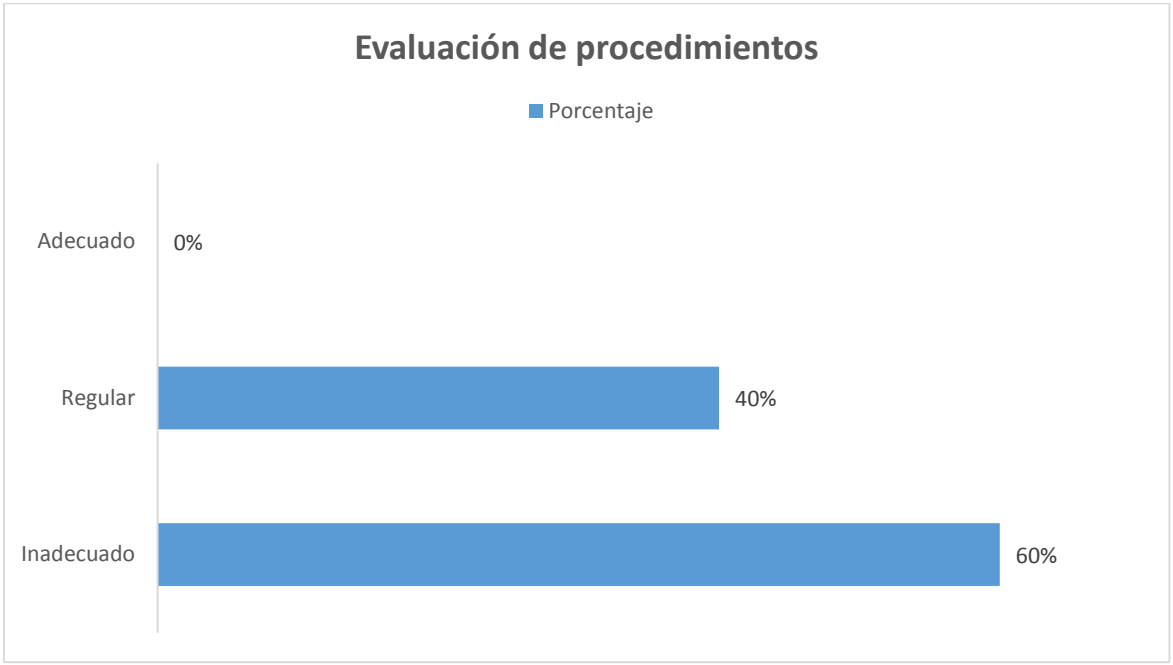

Figura 11. Se puede observar que la variable Control Interno en base a su indicador evaluación de procedimientos tiene una calificación de Inadecuado por el 60% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 60% consideró como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo evaluación de procedimientos en el área, por todo ello el indicador evaluación de procedimientos es Inadecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Dimensión Actividades de control

Tabla 14. Manejo interno de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	13	65%
Regular	7	35%
Adecuado	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

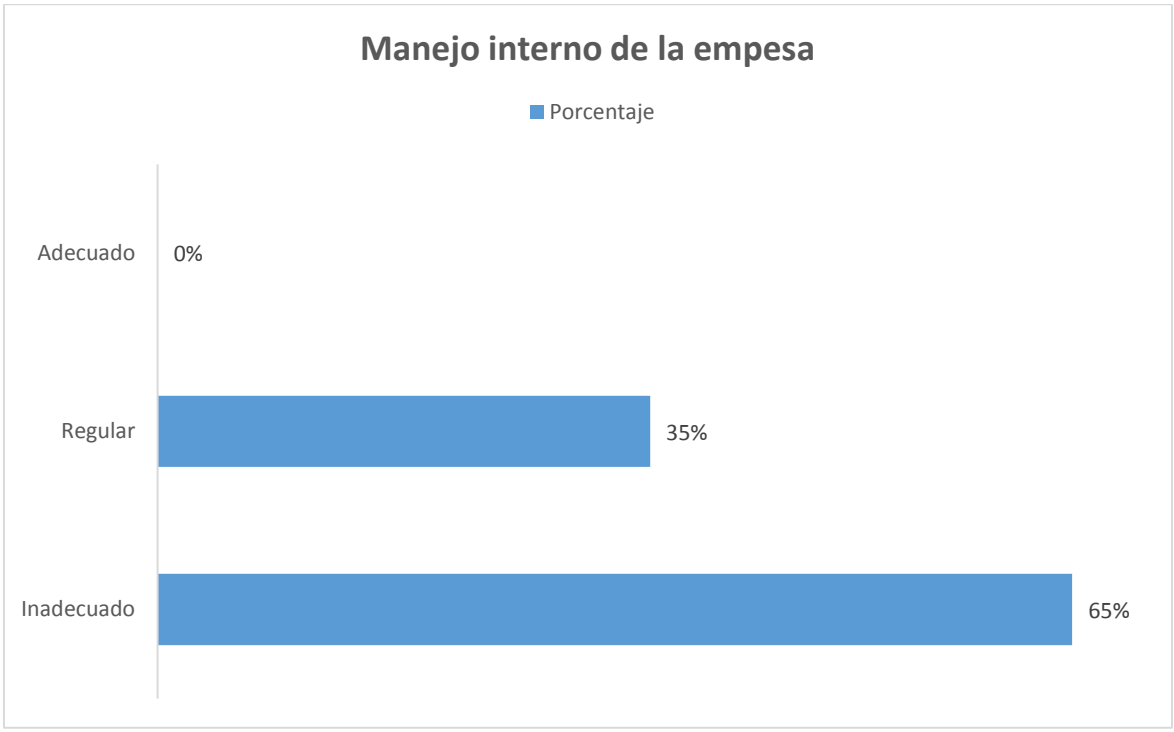

Figura 12. Se evidencia que en relación al indicador manejo interno de la empresa tiene una calificación de Inadecuado por el 65% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 65% calificó como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo ejecución de control de actividades, por todo ello el indicador manejo interno de la empresa es Inadecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 15. Análisis de la información

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	8	40%
Regular	12	60%
Adecuado	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

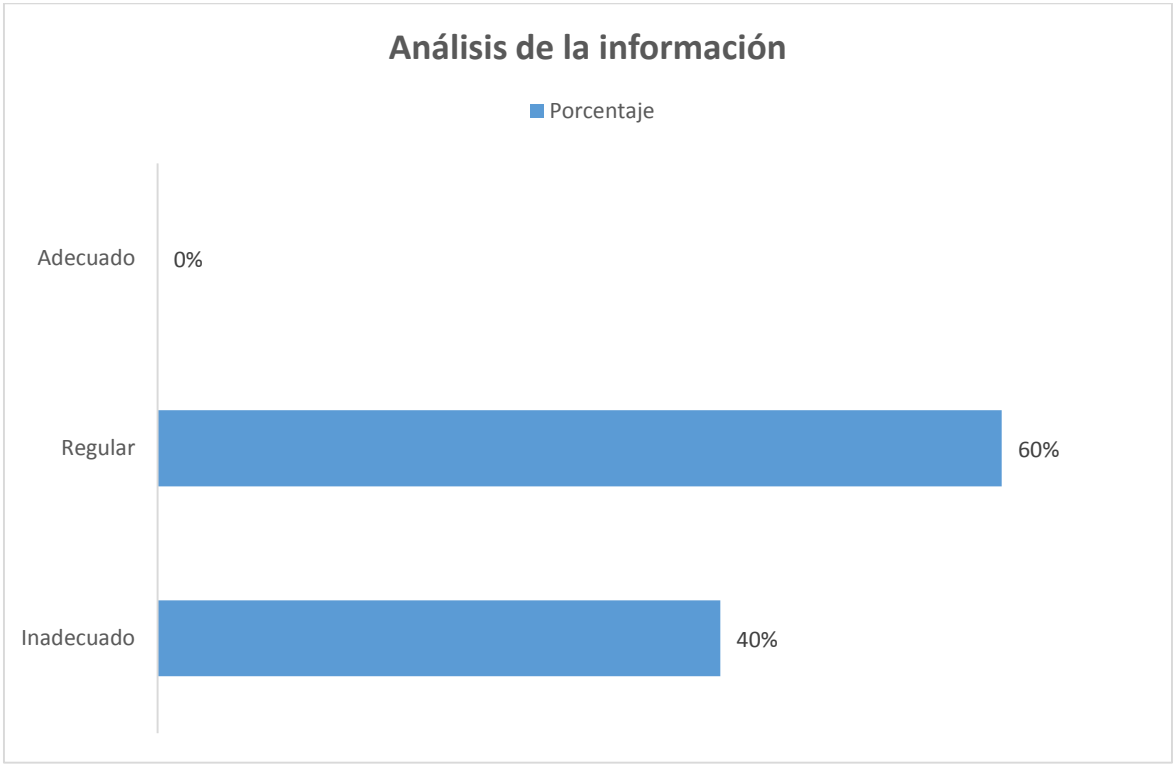

Figura 13. Se evidencia que en relación al indicador análisis de la información la cual tiene una calificación de Regular por el 60% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 50% respondió como Indeciso importancia de la implantación de control interno, por todo ello el indicador análisis de la información es Regular.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 16. Procesamiento de la información

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	14	70%
Regular	5	25%
Adecuado	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

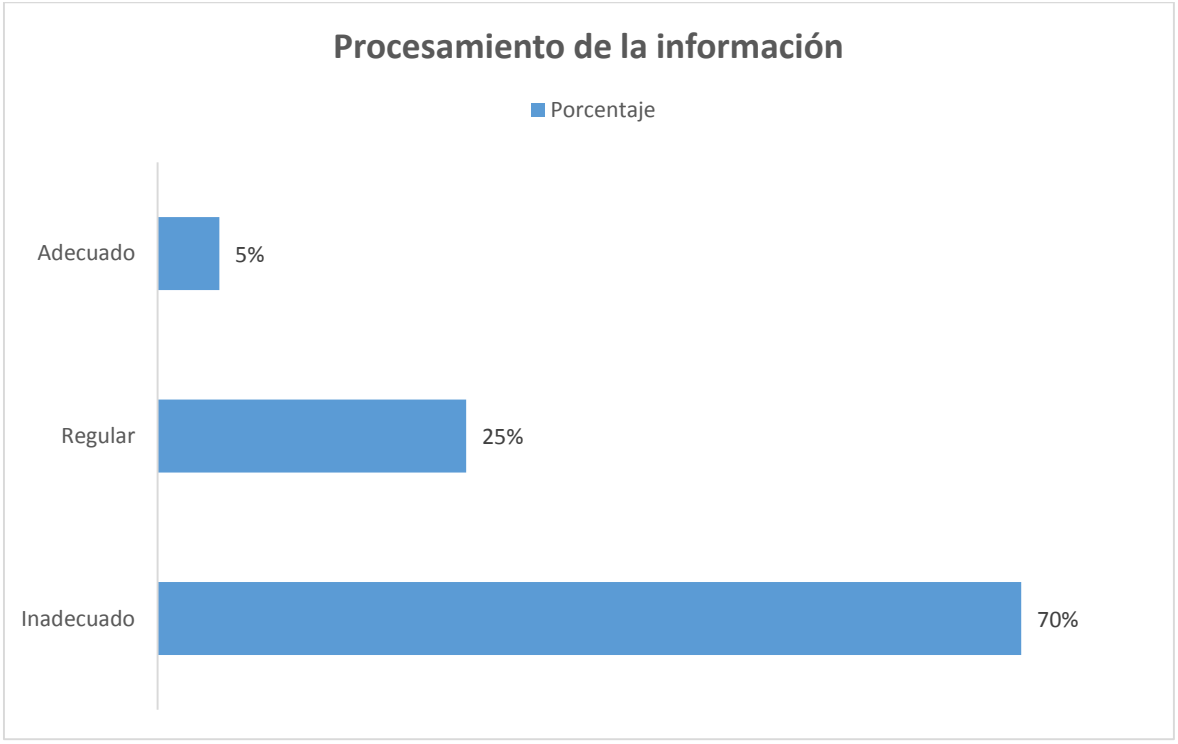

Figura 14. Se evidencia que en relación al indicador procesamiento de la información tiene una calificación de Inadecuado por el 70% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 70% mencionó como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo procesamiento de la información, por todo ello el indicador procesamiento de la información es Inadecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 17. Establecimiento de acciones ante desviaciones

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	13	65%
Regular	6	30%
Adecuado	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

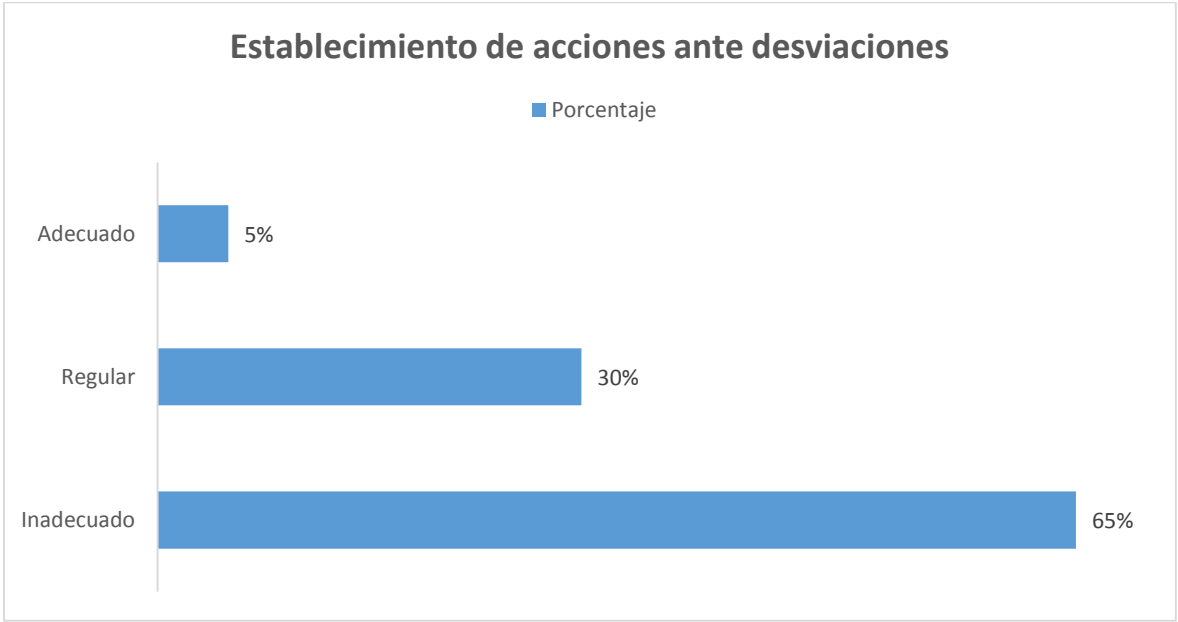

Figura 15. Se evidencia que en relación al indicador establecimiento de acciones ante desviaciones tiene una calificación de Inadecuado por el 65% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 45% determinó como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo establecimiento de actividades correctivas, así mismo y estimación de desviaciones el 60% de los colaboradores calificó como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo, por todo ello el indicador establecimiento de acciones ante desviaciones es Inadecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 18. Nivel de probabilidad de ocurrencia

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	13	65%
Regular	6	30%
Adecuado	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

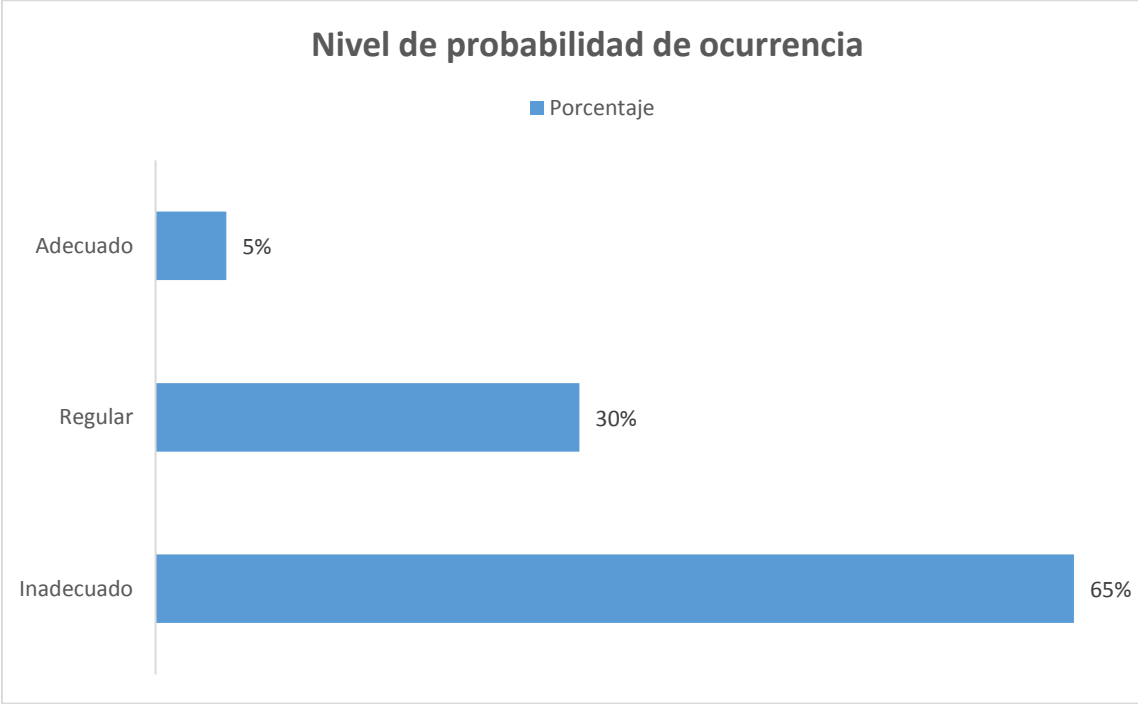

Figura 16. Se evidencia que en relación al indicador nivel de probabilidad de ocurrencia tiene una calificación de Inadecuado por el 65% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 65% percibió como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo supervisión del cumplimiento de funciones, por todo ello el indicador nivel de probabilidad de ocurrencia es Inadecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Dimensión Información y comunicación

Tabla 19. Software de comunicación interna

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	10	50%
Regular	6	30%
Adecuado	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

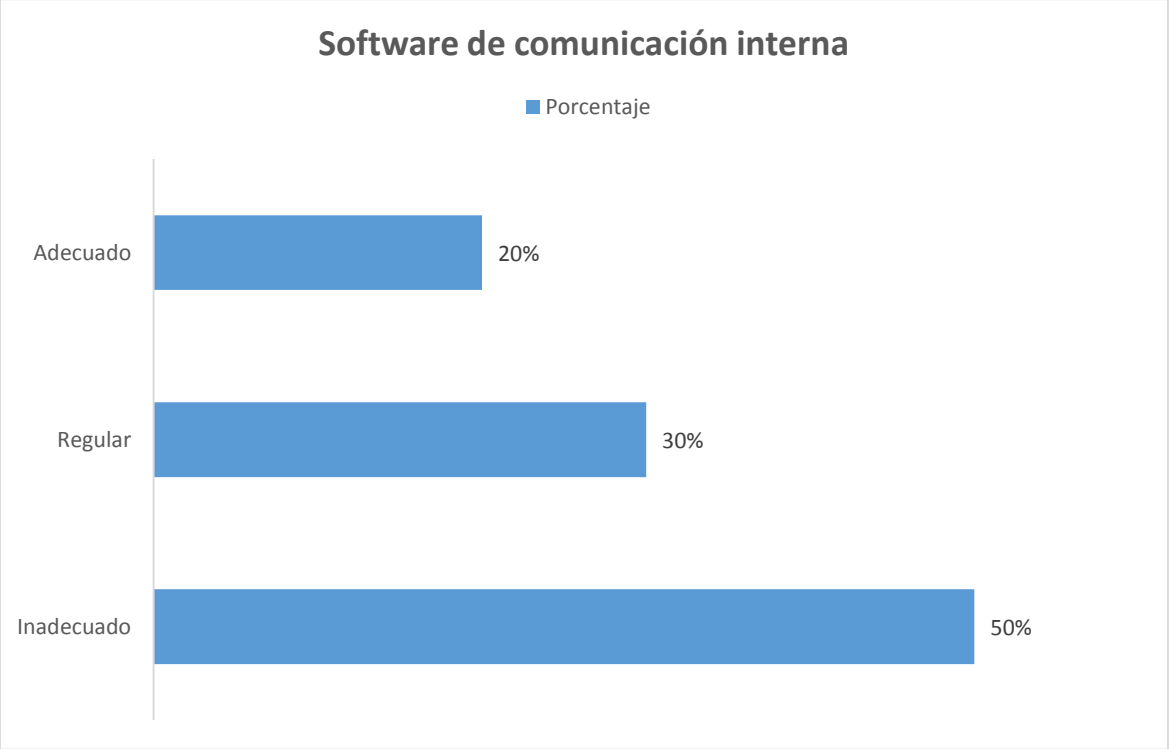

Figura 17. Se evidencia que en relación al indicador software de comunicación interna tiene una calificación de Inadecuado por el 50% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 50% respondió como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo se cuenta con una base de datos completa, por todo ello el indicador software de comunicación interna es Inadecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 20. Hardware con acceso a la información

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	9	45%
Regular	10	50%
Adecuado	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

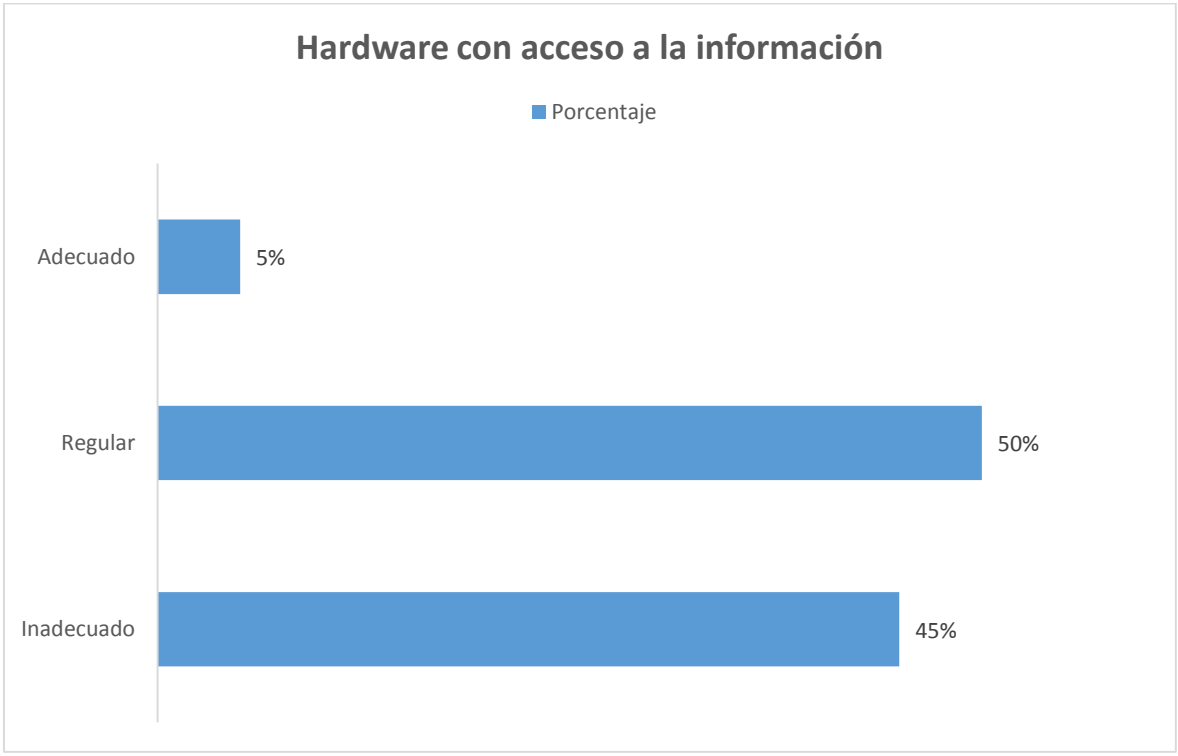

Figura 18. Se evidencia que en relación al indicador hardware con acceso a la información tiene una calificación de Regular por el 50% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 45% evaluó como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo uso de herramientas informáticas, por todo ello el indicador hardware con acceso a la información es Regular.

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Tabla 21. Actividades preventivas

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	10	50%
Regular	7	35%
Adecuado	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

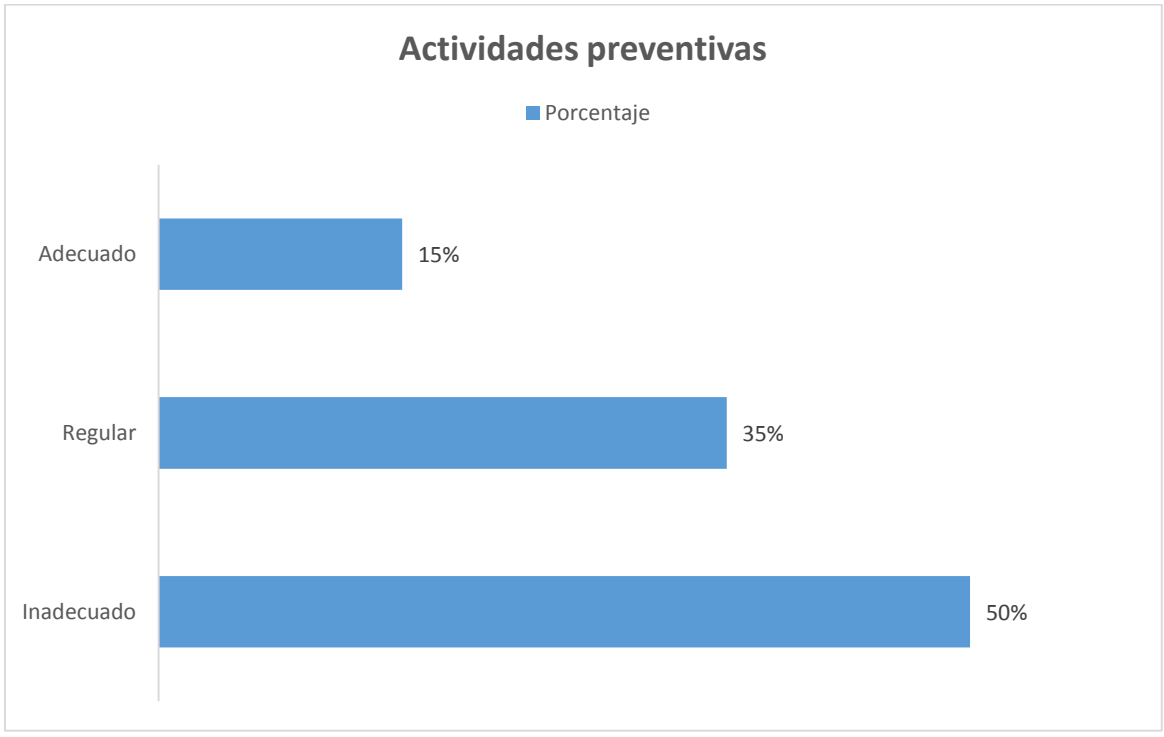

Figura 19. Se evidencia que en relación al indicador actividades preventiva tiene una calificación de Inadecuado por el 50% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 50% consideró como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo determinación de acciones preventivas, por todo ello el indicador actividades preventivas es Inadecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 22. Registro de la información

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	9	45%
Regular	11	55%
Adecuado	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

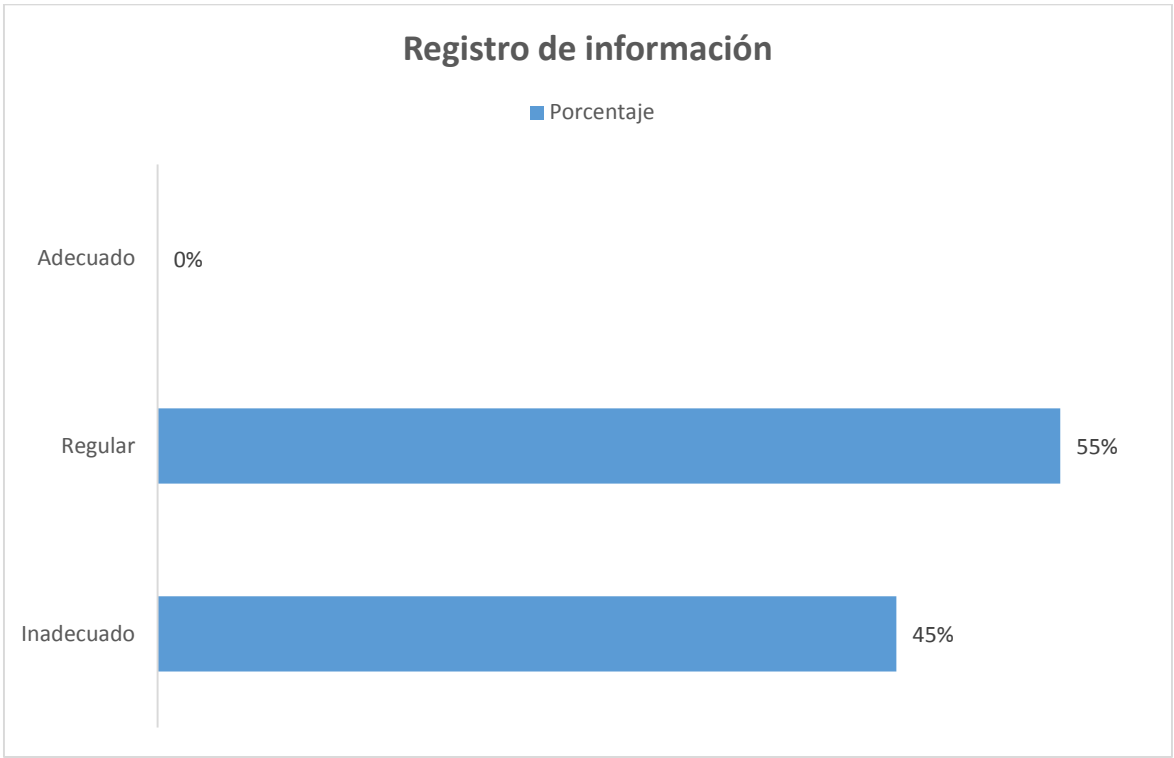

Figura 20. Se evidencia que en relación al indicador registro de información tiene una calificación de Regular por el 55% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 45% mencionó como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo registro de actividades realizadas, por todo ello el indicador registro de información es Regular.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 23. Revisión de informes

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	10	50%
Regular	7	35%
Adecuado	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

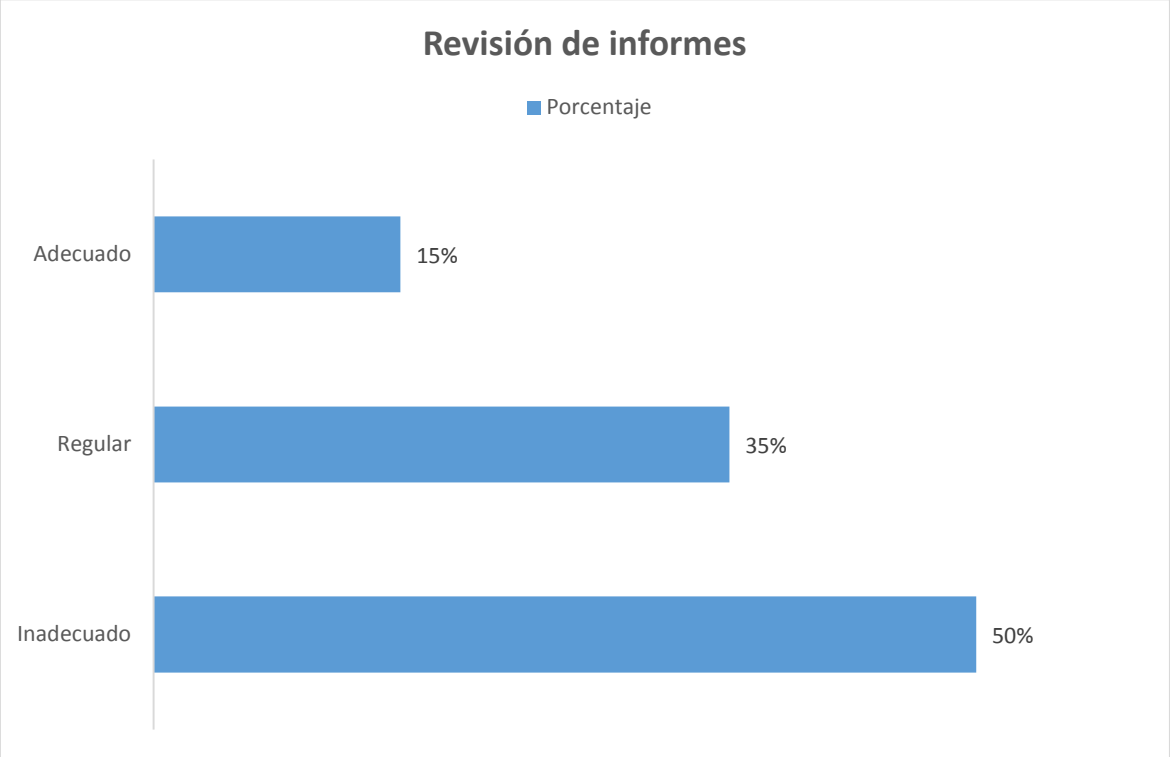

Figura 21. Se evidencia que en relación al indicador revisión de informes tiene una calificación de Inadecuado por el 50% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 50% mencionó como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo revisión de registros de

información, por todo ello el indicador revisión de informes es Inadecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Dimensión Supervisión y seguimiento

Tabla 24. Actividades de corrección

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	12	60%
Regular	8	40%
Adecuado	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

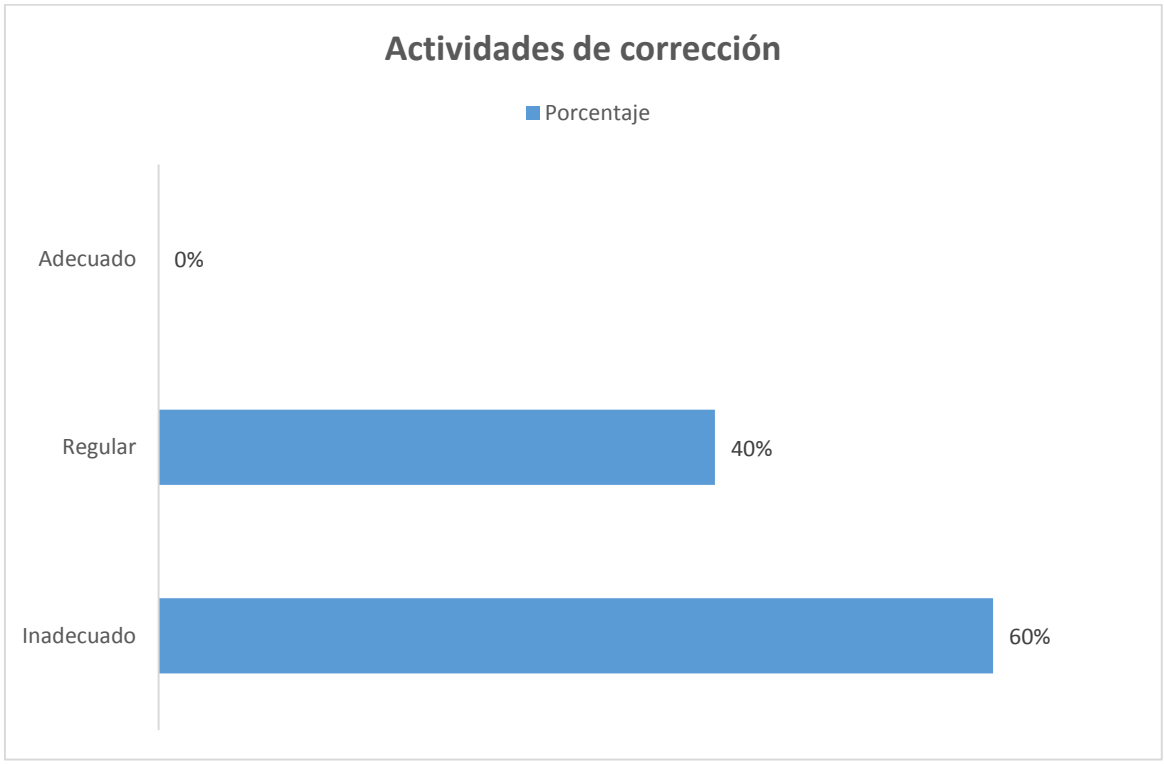

Figura 22. Se evidencia que en relación al indicador actividades de corrección tiene una calificación de Inadecuado por el 60% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el

60% calificó como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo soluciones de problemas eventuales, por todo ello el indicador actividades de corrección es Inadecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 25. Supervisión y mejoramiento

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	12	60%
Regular	8	40%
Adecuado	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

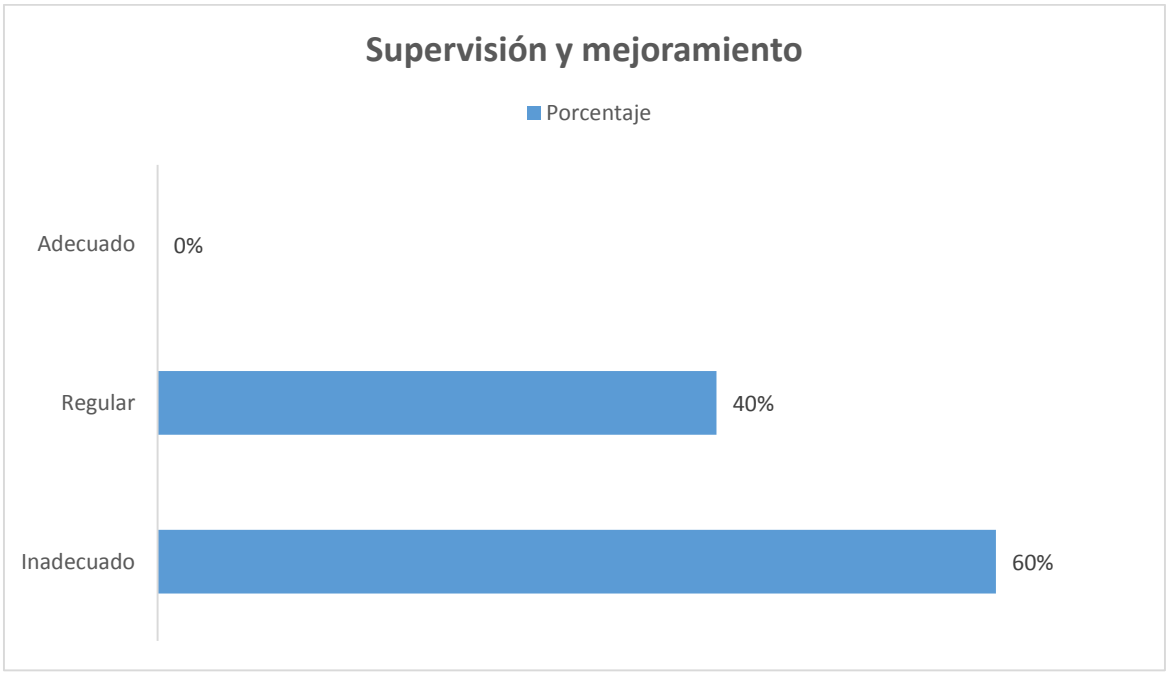

Figura 23. Se evidencia que en relación al indicador supervisión y mejoramiento tiene una calificación de Inadecuado por el 60% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 50% determinó como Indeciso aplicación de retroalimentación, así mismo e implementación correcta del control interno el 60% de los colaboradores apreció como

Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo, por todo ello el indicador supervisión y mejoramiento es Inadecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 26. Cumplimiento de controles

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	13	65%
Regular	6	30%
Adecuado	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

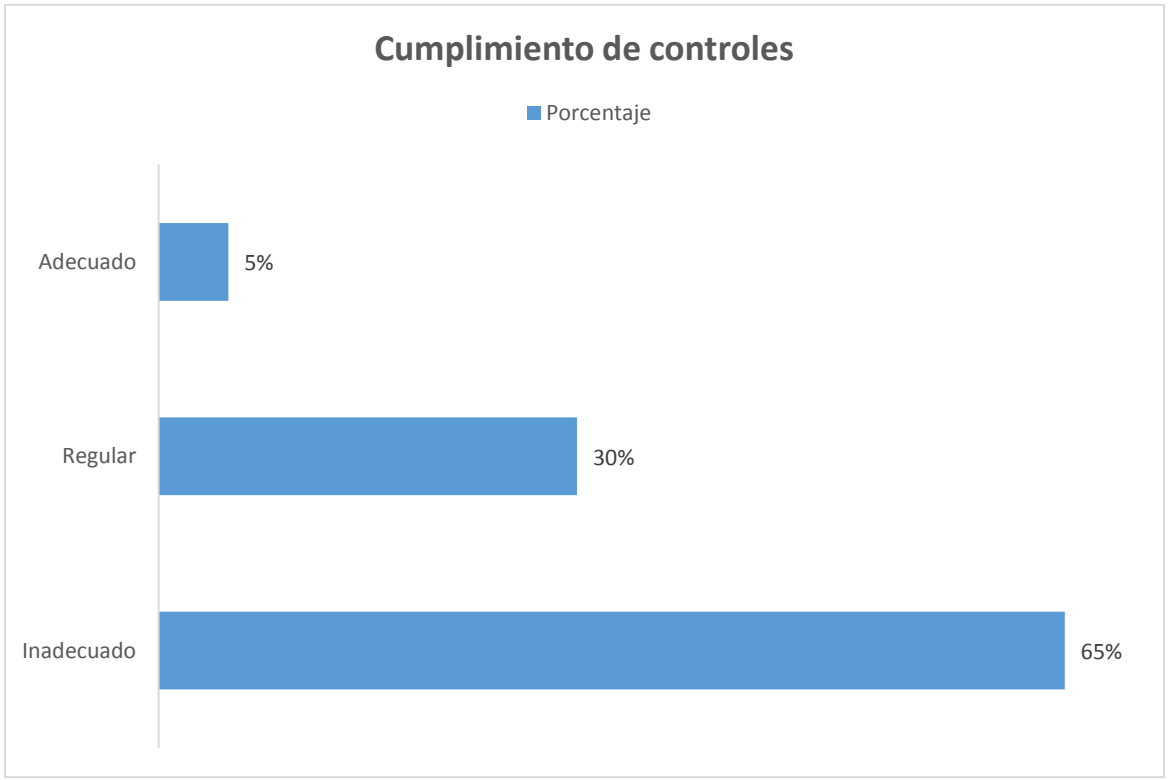

Figura 24. Se evidencia que en relación al indicador cumplimiento de controles tiene una calificación de Inadecuado por el 65% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el

65% percibió como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo cumplimiento de controles del área, por todo ello el indicador cumplimiento de controles es Inadecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 27. Registro de resultados

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	12	60%
Regular	7	35%
Adecuado	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

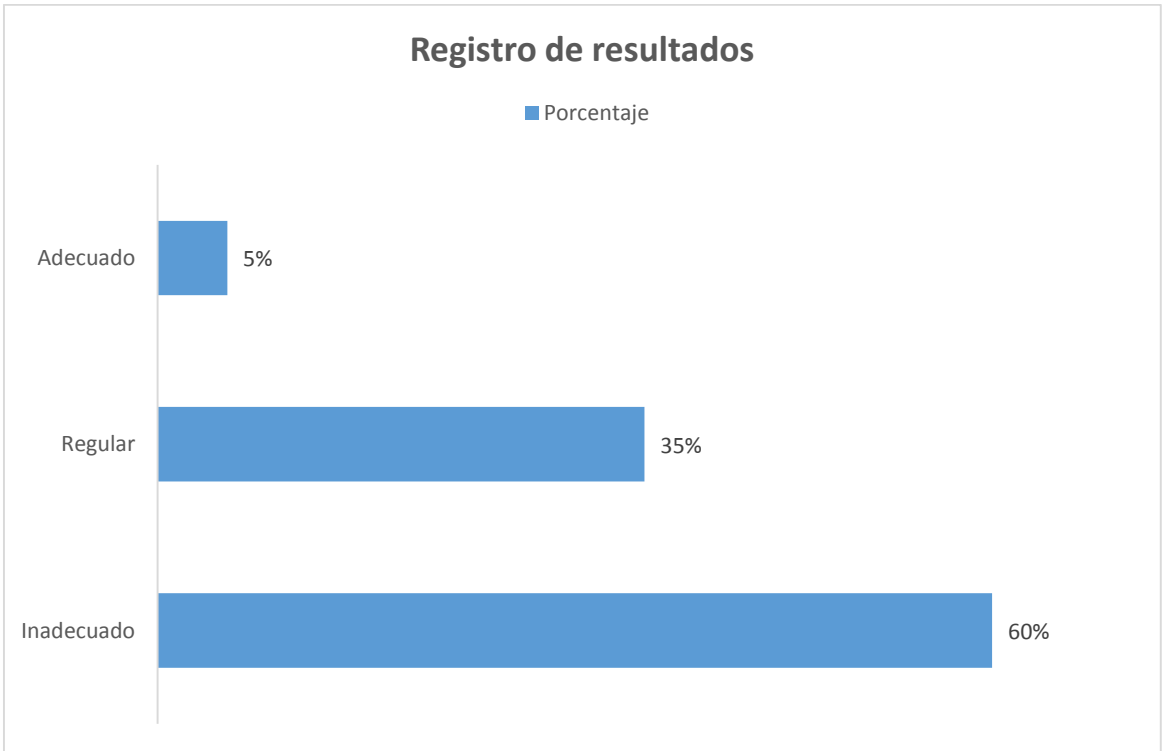

Figura 25. Se evidencia que en relación al indicador registro de resultados tiene una calificación de Inadecuado por el 60% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 60% evaluó como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo diseño de registro de

resultados, por todo ello el indicador registro de resultados es Inadecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 28. Monitoreo de desviaciones presupuestales

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	14	70%
Regular	6	30%
Adecuado	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

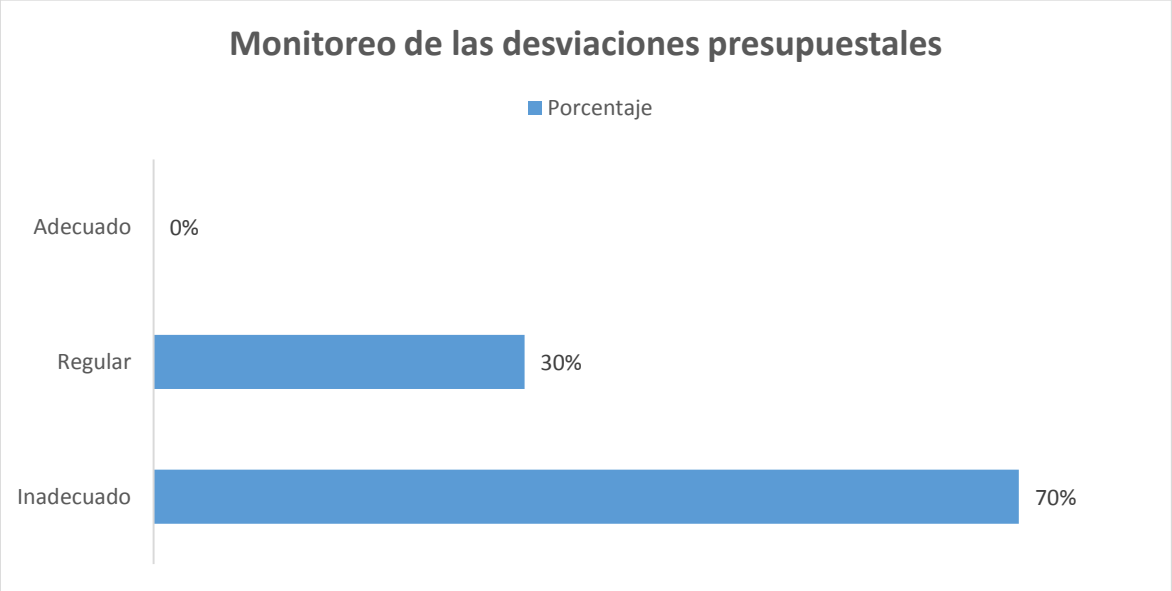

Figura 26. Se evidencia que en relación al indicador monitoreo de las desviaciones presupuestales tiene una calificación de Inadecuado por el 70% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 70% consideró como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo seguimiento eficiente a las desviaciones presupuestales, así mismo y aplicación del control interno incide en la rentabilidad el 65% de los colaboradores valoró

como Totalmente en desacuerdo y Desacuerdo, por todo ello el indicador Monitoreo de las desviaciones presupuestales es Inadecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Control Interno

Tabla 29. Monitoreo de desviaciones presupuestales

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	16	80%
Regular	2	10%
Adecuado	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

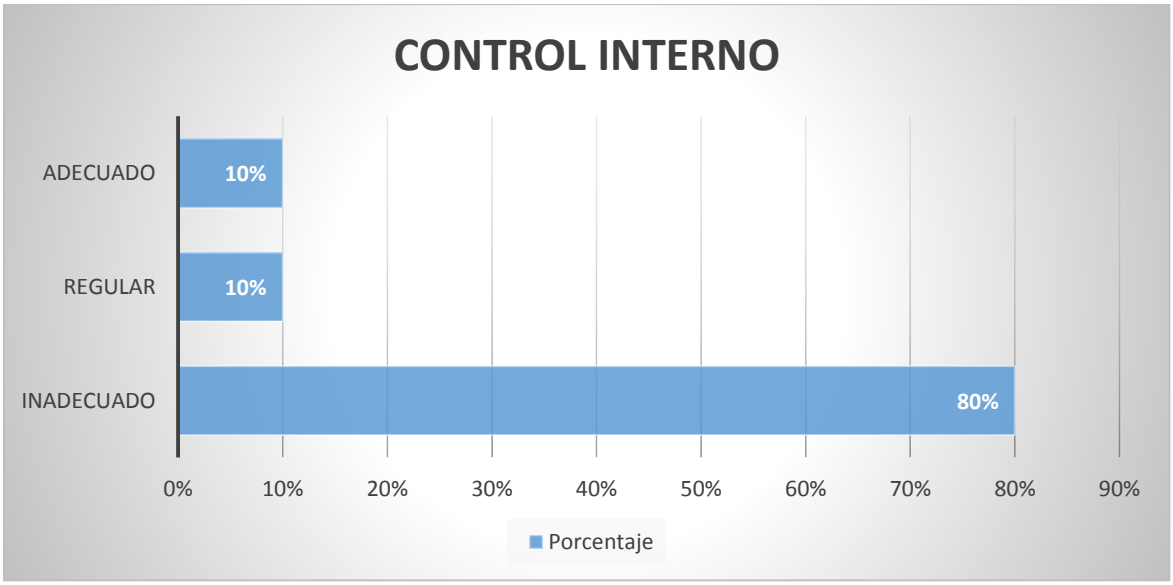

Figura 27. Se puede evidenciar que la variable Control Interno es calificado como Inadecuado por el 80% de los resultados, mismos que son originados porque; el 75% de los colaboradores apreció al indicador Capacidades laborales como Inadecuado, adicional a ello el 65% de los colaboradores valoró el indicador cumplimiento de objetivos como

Inadecuado, por consecuencia el 65% de los colaboradores consideró al indicador plan de contingencia como Inadecuado, por consecuencia el 60% de los resultados determinó al indicador evaluación de procedimientos como Inadecuado, por otro lado el 60% de los colaboradores determinó el indicador análisis de la información como Regular, en consecuencia se concluye que la variable Control Interno tiene un valor de Inadecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

3.1.2. Rentabilidad

Para la evaluación de la variable Rentabilidad se procedió al previo análisis del Estado de ganancias y pérdidas, además del Balance General, ambos del año 2016 de la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C, los cuales se presentan a continuación:

Tabla 30. Estado de ganancias y pérdidas 2016

AGRUPACION TECNICA AUTOMOTRIZ IRH S.A.C.	
ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS	
Al 31 de Diciembre del 2016	
(Expresado en Nuevos Soles)	
Ventas Operatividad Chiclayo (1)	268,385
Costo de Ventas (2)	-
UTILIDAD BRUTA	**268,385**
Gastos Administrativos (3)	-153,221
Gastos de Ventas (4)	-105,455
Gastos Financieros (5)	3,215
UTILIDAD DE OPERACIÓN	**12,924**
Cargas Excepcionales	
Otros Ingresos de gestión (6)	-
Ingresos Financieros (7)	4
Ingresos Excepcionales	

RESULTADO ANTES DE PARTIC. E IR	**12,928**

Fuente: Empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C
Elaboración propia

Tabla 31. Balance general 2016

AGRUPACION TECNICA AUTOMOTRIZ IRH S.A.C.			
BALANCE GENERAL			
Al 31 de Diciembre del 2016			
(Expresado en Nuevos Soles)			
ACTIVO	**S/.**	**PASIVO**	**S/.**
Caja y Bancos (1)	**39,096**	Tributos por pagar (11)	**228,815**
Cuentas por Cobrar - Clientes (2)	**198,443**	Renta de 3ra Categoría - Pagos a cuenta (12)	**-**
Anticipos de clientes - Municipio. De Chiclayo (3)	**-**	Remuneraciones y Participaciones por pagar (13)	**82,638**
Cuentas por Cobrar diversas (4)	**200,000**	Cuentas por pagar comerciales (14)	**208,537**
Suministros Diversos (6)	**658,369**	Obligaciones financieras - Corto Plazo (15)	**150,362**
		Cuentas por pagar comerciales diversas - C.P. (16)	**-**
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	**1,095,908**	**TOTAL PASIVO CORIENTE**	**670,352**
ACTIVO NO CORRIENTE		**PASIVO NO CORRIENTE**	
Cargas Diferidas (5)	**79,000**	Cuentas por pagar comerciales - largo plazo (17)	**1,586,858**
Inmuebles Maquinaria y Equipo (7)	**933,790**	**TOTAL PASIVO NO CORIENTE**	**1,586,858**
Depreciación Acumulada (8)	**-141,090**		
Intangibles (9)	**35,819**	**PATRIMONIO**	
	-		
Amortización de intangibles (10)	**23,140**	Capital (18)	**45,813**
		Capital (19)	**-**
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	**884,379**	Resultado acumulado (20)	**-335,663**
		Resultado del Ejercicio	**12,928**
		TOTAL PATRIMONIO	**-276,922**
TOTAL ACTIVO CORRIENTE Y NO CORRIENTE	**1,980,287**	**TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO**	**1,980,287**

Fuente: Empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C
Elaboración propia

En el Estado de Ganancias y pérdidas se observa que las ventas ascendieron para el año 2016 a S/ 268,385, siendo los meses de abril, mayo y junio, las épocas que representaron mayores ingresos; los costos de ventas fueron S/ 0.00 pues no se obtuvieron por la misma naturaleza de la empresa, los gastos administrativos fueron de S/153,221, los gastos de ventas por S/ 105,455 , los gastos financieros por un total de S/ 3,215; generando una utilidad operativa de S/ 12,924, y agregado a los ingresos financieros por un monto de S/ 4, el resultado antes de participaciones e impuestos fue equivalente a S/ 12,928.

El balance general del año 2016 muestra un total de activo por S/ 1, 980,287 donde el 55.34% lo representa el activo corriente por la naturaleza misma de la empresa, siendo las cuentas por cobrar diversas un monto de S/ 200,000; el pasivo presenta un monto de S/ 2, 257,210 significando el pasivo no circulante el 70.30%, además de un patrimonio de S/ -276,922, ello principalmente explicado por un resultado acumulado de S/ -335,663, y un capital de S/ 45,813.

Con el análisis de las cuentas que conforma los Estados de ganancias y pérdidas y el Balance general, se procedió al reemplazo de valores para calcular los ratios de rentabilidad compuestos con 4 indicadores, a continuación detallados e interpretados:

Tabla 32. Ratios de rentabilidad 2016

DIMENSIÓN	INDICADORES	2016
RATIOS DE RENTABILIDAD	Rentabilidad sobre la inversión	0.01
	Rentabilidad sobre ventas	0.05
	Rentabilidad sobre patrimonio	-0.05
	Margen Comercial	-0.15

Elaboración propia

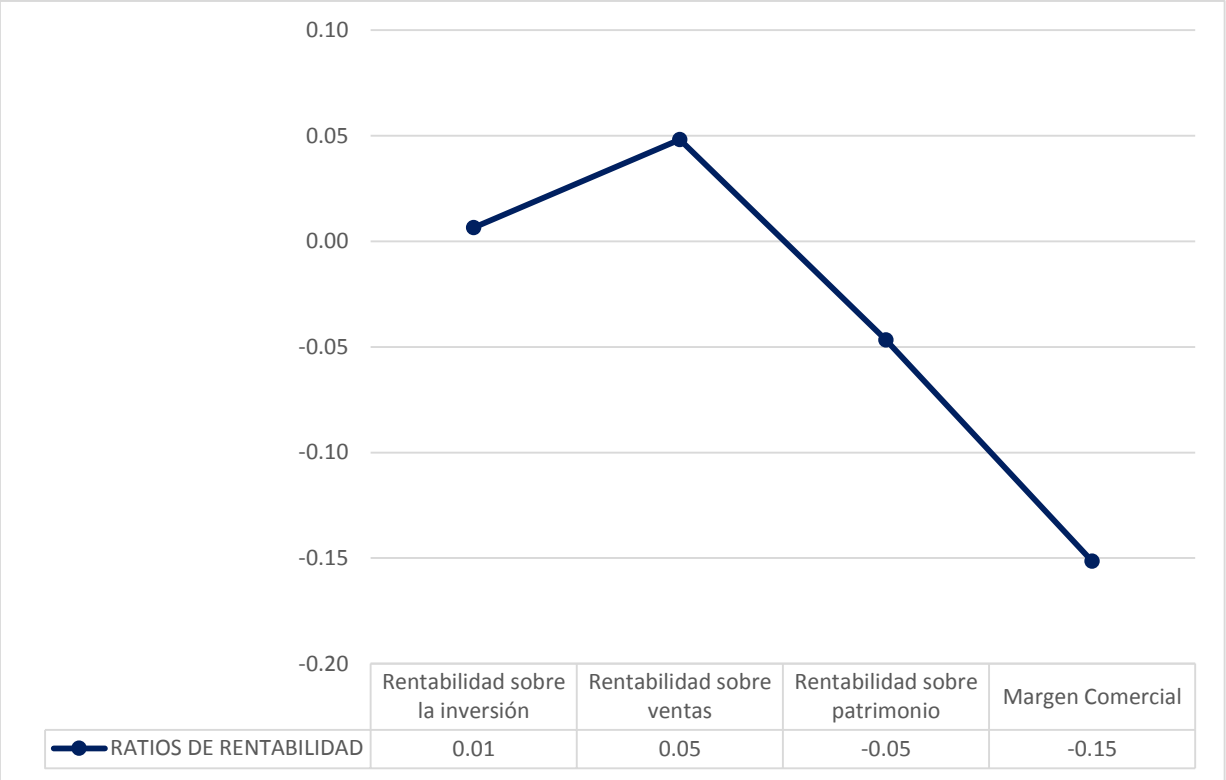

Figura 28. Ratios de rentabilidad 2016
Elaboración propia

Interpretación: En el ratio de rentabilidad sobre la inversión se obtuvo un valor de 0.01, es decir, la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. por cada sol invertido en el desarrollo de sus actividades está obteniendo un retorno de la inversión del 1%. El ratio de rentabilidad sobre ventas fue igual a 0.05, el cual indica la rentabilidad que obtiene la empresa por cada sol vendido, por como se observa este asciende al 5%. El ratio de rentabilidad sobre patrimonio se obtuvo igual a -0.05, el cual al ser negativo muestra la deficiente rentabilidad que está generando el patrimonio compuesto por el capital propio, y que se encuentra por debajo al 5%. El ratio de margen comercial fue de -0.15, indicando que de las ventas netas deducidas los costos, entre estas mismas ventas netas, la empresa está produciendo una pérdida del 15%, es decir, la empresa no cuenta con la capacidad de realizar un descuento en caso quiera efectuar una venta.

3.2. Aplicar una propuesta de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C 2017 Chiclayo.

PROPUESTA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORA LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AGRUPACIÓN TÉCNICA AUTOMOTRIZ IRH S.A.C. 2017 CHICLAYO.

1. **OBJETIVO:** Proponer el Control interno que la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. deberá implementar dentro de sus actividades operativas para mejorar la Rentabilidad de la empresa.

2. **DIAGNÓSTICO:**

Por medio de un análisis realizado a la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. en cuanto a cómo esta viene llevando a cabo su Control interno de acuerdo a las cinco dimensiones que la teoría ya estipula, principalmente el sistema según COSO, por sus siglas en inglés Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, y por el cual ha sido valorado, es que se ha diagnosticado las condiciones en que la empresa viene operando a nivel administrativo y logístico. Se encontró que dentro de los principales problemas se tiene que el desempeño de las funciones y/o responsabilidades de los trabajadores no se encuentran claramente determinadas, ya que no se cuenta con un organigrama claro, lo que además origina que se sobrecontrate personal; así mismo los gastos administrativos y de ventas en que incurre la empresa para llevar a cabo sus operaciones son muy excesivos. De esta forma se presenta la siguiente tabla donde se resume el valor de inadecuado que se ha calificado a cada indicador según la dimensión evaluada.

Tabla 33. Diagnóstico de la variable Control Interno

DIMENSIÓN	INDICADOR	INADECUADO
ÁMBITO DE CONTROL	Capacidades laborales	80.00%
	Actitudes laborales	60.00%
	Normatividad laboral	55.00%
	Compromiso	70.00%
EVALUACIÓN DE RIESGOS	Cumplimiento de objetivo	70.00%
	Plan de contingencia	65.00%
	Determinación de riesgos	75.00%
	Estimación de efectos de riesgos	65.00%
	Evaluación de procedimientos	60.00%

ACTIVIDADES DE CONTROL	Manejo interno de la empresa	65.00%
	Análisis de información	40.00%
	Procesamiento de la información	75.00%
	Establecimiento de acciones ante desviaciones	65.00%
	Nivel de probabilidad de ocurrencia	75.00%
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Software de comunicación interna.	55.00%
	Hardware de acceso a la información	50.00%
	Actividades preventivas	60.00%
	Registro de información	45.00%
	Revisión de informes	55.00%
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO	Actividades de corrección	65.00%
	Supervisión y mejoramiento	70.00%
	Cumplimiento de controles	70.00%
	Registro de resultados	65.00%
	Monitoreo de las desviaciones presupuestales	75.00%

Elaboración propia

3. ÁMBITO DE CONTROL

En el componente Ámbito de control se debe considerar la revisión del proceso interno relacionado al recurso humano con el que la empresa cuenta, es decir, como este se viene desempeñando, por ende a continuación se presenta el organigrama que se propone para poder distribuir adecuadamente las funciones y/o responsabilidades del personal de la empresa:

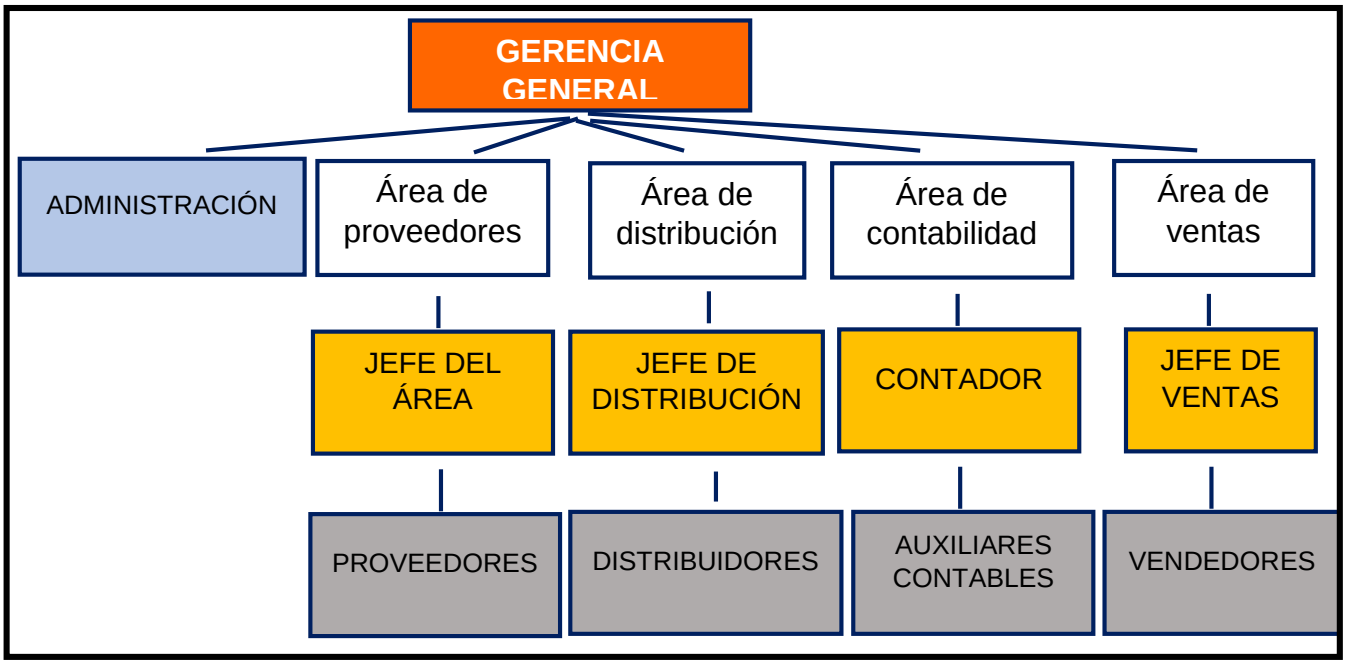

Figura 29. Organigrama propuesto

Elaboración propia

De acuerdo al organigrama anteriormente presentado, es que se detallará las funciones y/o responsabilidades de cada área según el puesto ocupado por el trabajador:

a) Gerencia General

Representado por el Gerente, el cual es contratado por el dueño (os) de la empresa en consenso con los accionistas mayoritarios. Dentro de sus funciones se tiene:

- ☞ Establecer cuáles son los objetivos generales y específicos que este debe establecer tanto para el corto y largo plazo.
- ☞ Organizar a la empresa en cuanto a su estructura y determinación de funciones y/o responsabilidades de cada área y a su vez de cada puesto.
- ☞ Encargado de tomar las decisiones y dirigir a la empresa, mediante la supervisión del funcionamiento de esta, es decir, ser un líder.
- ☞ Representa el último en decidir a quien se contrata, selecciona, capacita y coloca en cada puesto respecto al personal.
- ☞ En sus funciones está el ser encargado de ejecutar las principales negociaciones y por ende representar a la empresa frente a los proveedores, clientes, estado y grupos de interés.

b) Administración

Representado por el Administrador (a), el cual es contratado por el Gerente de la empresa en consenso con el dueño y con los accionistas mayoritarios. Dentro de sus funciones se tiene:

- ☞ Proponer nuevas ideas en cuanto al servicio y/o producto que ofrece la organización, es decir, presentar proyecto que contribuyan a mejorar la posición actual de la empresa frentes los principales actores.
- ☞ Responsable de estipular la distribución de recursos en tiempo y forma, sea de materiales, humanos, entre otros; a través de un presupuesto y cronograma.
- ☞ Encargado de realizar las transacciones económicos y/o financieras de las cuentas de la empresa.

- ☞ Supervisa las operaciones comerciales de la empresa sea de compraventas de materiales, inmuebles, equipo, y otros; además de inversiones que la empresa disponga realizar.

c) Área contable

c.1.) Contador: Liderado por el Contador, el cual es contratado por el Gerente dueño (os) de la empresa en consenso con los accionistas mayoritarios. Dentro de sus funciones se tiene:

- ☞ Efectuar el proceso, codificación y registro numérico de cada una y todas las operaciones relacionadas a comprobantes por concepto de ingresos, egresos, activos y pasivos; y actualizarlas periódicamente para tener certeza de cuál es el movimiento contable de la empresa.
- ☞ Manejar los libros contables de la empresa, por medio del registro oportuno y verificado de facturas emitidas y recibidas.
- ☞ Encargado de cumplir correctamente con lo estipulado por el órgano regulador, como lo es la Superintendencia nacional de administración tributaria y aduanas, es decir, debe de llevar a cabalidad la normativa impuesta, garantizando que la empresa se desarrolla contablemente conforme a ley.

C.2.) Auxiliares contables: Son contratados por el Contador con la aprobación del Gerente General, estando subordinadas a lo que disponga su jefe inmediato, es decir el contador. Dentro de sus funciones se tiene:

- ☞ Encargado de preparar las facturas a los clientes, las cuentas por cobrar y pagar, además de otros registraos efectuados manualmente o por medio de un software.
- ☞ Responsable de mantener los registros contables actualizados y archivados, por lo que debe tener pleno conocimiento de la normativa vigente.
- ☞ Apoya en la preparación y presentación de los informes a la gerencia general.
- ☞ Demás funciones que el contador o gerente le asigne.

d) Área de proveedores

d.1.) Jefe del área:

- ☞ Dirige y planifica las compras que se llevarán a cabo según los requerimientos que la empresa necesite para el óptimo desempeño de sus operaciones.
- ☞ Encargado de la verificar que los pedidos cumplan con lo que se solicitó, por lo que también es responsable de realizar las cotizaciones y contactar con los proveedores, y por ende de aprobar las órdenes de compra.

d.2.) Proveedor:

- ☞ Representa la fuente que brinda los productos y/o insumos que la empresa requiere para sus operaciones, por lo que es el cargado de proveerle.
- ☞ Elabora cotizaciones respecto a lo que la empresa desea comprar, de forma que este las presenta para determinar si son o no aceptadas.
- ☞ Responsable de emitir el documento que sustenta la compra efectuada por la empresa o en su defecto el contrato firmado por ambas partes.

e) Área de distribución

e.1.) Jefe de distribución:

- ☞ Responsable de recibir y registrar lo entregado por los proveedores.
- ☞ Encargado de dirigir, organizar y coordinar las actividades de entrega de los productos ofrecidos por la empresa a los clientes, por lo que también supervisa el manejo de almacén donde se encuentra las existencias con la que se dispone.
- ☞ Garantizar que los clientes se encuentren satisfechos con el producto vendido, de manera que estos cumplan con las características expuestas en la solicitud de compra.

e.2.) Distribuidores:

- ☞ Representan el último nexo entre la empresa y el cliente, pues son los encargados de efectuar directamente la entrega del producto ofertado, por lo que también deben garantizar la efectividad de la entrega.
- ☞ Registrar la conformidad de la entrega mediante el documento que lo avale con la firma del cliente, y posteriormente entregarlo al área contable.
- ☞ Demás funciones que determine el jefe de área.

f) Área de ventas

f.1.) Jefe de ventas:

- ☞ Determinar los objetivos de venta que cada vendedor o grupo de vendedores debe concretar a fin de mes, además de establecer cuáles serán las estrategias de ventas a seguir.
- ☞ Supervisar el desempeño de los vendedores y presentar los informes respectivos a la gerencia.

d.2.) Vendedor:

- ☞ Conocer a detalle las características y beneficios del producto.
- ☞ Ofertar los productos de la empresa de forma amable, convincente y real a los clientes, por lo que es fundamental que establezca una relación cordial con estos.
- ☞ Ampliar la cartera de clientes con los que cuenta la empresa.

Tabla 34. Personal según área

ÁREA	PUESTO	CANTIDAD
Gerencia general	Gerente general	01
Administración	Administrador	01
Área de proveedores	Jefe del área	01
	Proveedores	05
Área de distribución	Jefe de distribución	01
	Distribuidores	05
Área de ventas	Jefe de ventas	01
	Vendedores	05
Área contable	Contador	01
	Auxiliares contables	03
TOTAL		**24**

Elaboración propia

4. EVALUACIÓN DE RIESGOS

Dentro de la evaluación de riesgos en que pueda incurrir durante el proceso operativo de la empresa se mencionan los siguientes:

Riesgo N° 1: Verificación del pedido de compra al proveedor

El ingreso de los productos solicitados a los proveedores que no cumplan con las especificaciones dadas representa un riesgo debido a que no se verifica correctamente el requerimiento perjudicando las operaciones de la empresa.

Riesgo N°2: **Envío de facturas al área contable**

En el proceso de la recepción de mercadería por parte de los proveedores como la entrega de la misma a los clientes, las facturas emitidas no son oportunamente enviadas al área contable, lo cual representa un riesgo ya que no se efectuará el registro de dichos movimientos de la empresa.

Riesgo N°3: **Personal indiferente**

Como se quiere implementar una propuesta en base al Control interno el personal puede verse relegado e incluso no estar de acuerdo con los cambios que se pretende efectuar, lo cual representa un riesgo pues obstaculizará las mejoras que se pretenden efectuar.

Riesgo N°4: **Carencia de presupuesto**

La propuesta como se observa posteriormente cuenta con un presupuesto ascendente a S/ 3,600 y al carecer la empresa de ese monto dentro de los recursos con los que cuenta, representa un riesgo pues elimina de posibilidad de realizar la propuesta.

5. ACTIVIDADES DE CONTROL

En el componente Actividades de control se fijará el procedimiento a seguir dentro del servicio que brinda la empresa que consiste en la oferta de productos técnicos automotrices al por mayor y menor a sus respectivos clientes, por lo que a continuación se propone el siguiente flujograma:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO
Solicitar el pedido mediante el llenado del formato de solicitud	Cliente	
Autorización del pedido	Administrador	
¿Se encuentra en el almacén?. Si es sí, se entrega y finaliza.	Jefe de distribución	
Si se requiere comprarlo al proveedor se valida la compra de acuerdo al presupuesto	Administrador / Proveedor	
Se realiza la cotización según el producto a ofertar	Jefe de ventas	
Se procede a la notificación al área contable	Contador	
Entrega del producto al cliente	Vendedor	
Registro e emisión de factura	Vendedor	
Registra en el sistema	Vendedor	
El docuemento que registra la venta es escaneado y archivado	Contador	

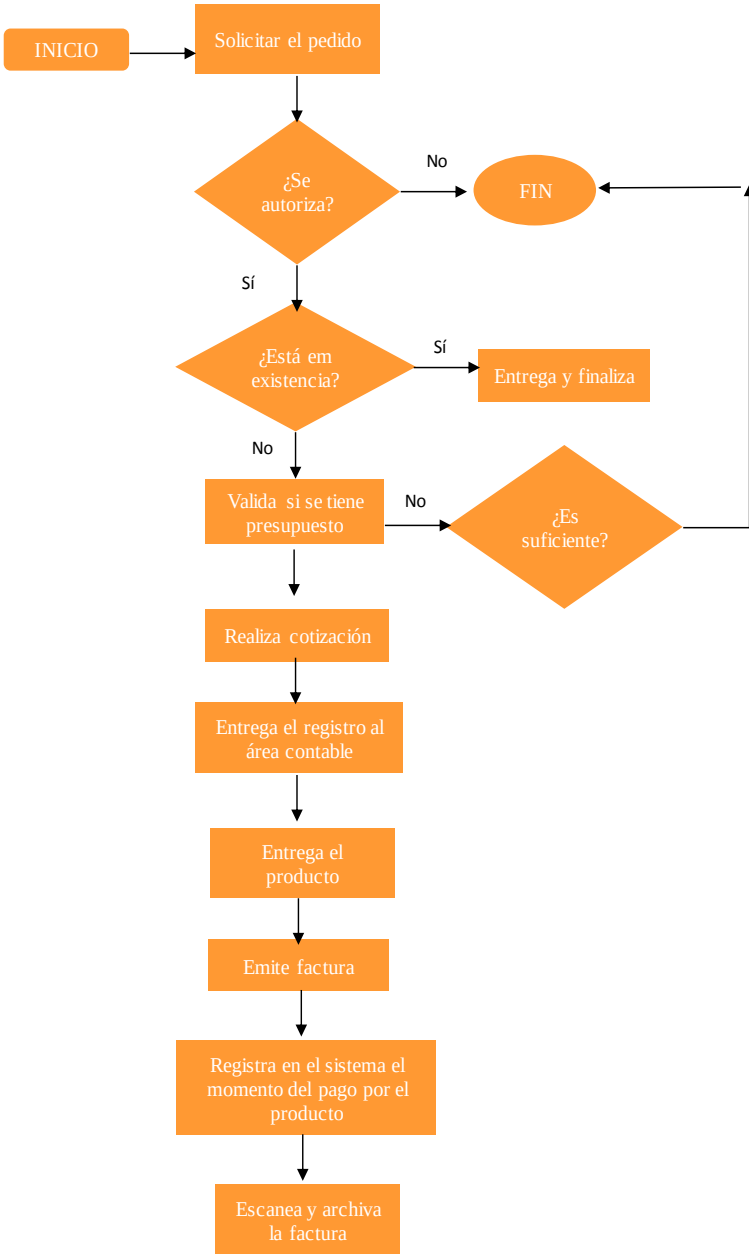

Figura 30. Flujograma del proceso operativo
Elaboración propia

6. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Dentro del componente Información y comunicación se propone que la empresa, dirigida por el Gerente general en apoyo con el Administrador, realice reuniones semanales con los responsables de cada área de la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C., para poder establecer cuáles son las principales inconvenientes que han surgido

dentro del desarrollo de sus funciones y/o responsabilidades, por lo cual es necesario que en estas reuniones se programe un tiempo prudente para que cada participante pueda manifestar al detalle las fallas registradas dentro del procedimiento que ejecuta, de manera que se discuta de forma alturada las situaciones expuestas, y así dar solución a los problemas encontrados, que a la larga permitirá evitar deficiencias dentro de las actividades que realiza la empresa. Así mismo, lo expuesto, debe contar con sustento que garantice lo dicho por el jefe de cada área, de manera que la información deberá ser real y oportuna; en consecuencia con estas reuniones se detectaran los errores u omisiones dentro del proceso operativo de la empresa, tomándose las medidas necesarias para corregirlas, y garantizar el cumplimiento de los objetivos que la empresa se ha propuesto, uno de ello es ser rentable al corto y largo plazo, de forma que se mantenga en el mercado y logre posicionarse en el mismo.

7. SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

El componente Supervisión y seguimiento consiste en realizar periódicamente una evaluación del cumplimiento de las funciones y/o responsabilidades de los trabajadores, por lo es fundamental que estos tengan conocimiento de la importancia de aplicar un control interno eficiente, donde el objetivo y alcance de este se encuentre claramente entendido por el personal, por consiguiente se establezca una cultura del autocontrol como herramienta para mejorar el sistema de control interno, lo cual indudablemente repercutirá en la productividad y mejora de los procesos administrativos, logísticos y operativos de la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. En este sentido la empresa debe garantizar que se supervisará, a través de inspecciones imprevistas o sorpresa, ello a través de previa programación entre el gerente y administrador, quienes establecerán el día y hora en que esta se efectuará; no obstante el seguimiento deberá hacerse de forma continua y con los respectivos informes o reportes presentados por los jefes de área en plazos ya especificados, que en su mayoría son mensuales.

8. PRESUPUESTO

La propuesta estará a cargo de una oficina de control, la cual tendrá como finalidad determinar la efectividad en los procesos y el cumplimiento de las normas dentro de la empresa, siendo dirigida por un (a) supervisor (a) quien recolectará los datos arrojados por el control interno gestionado, y luego procederá a determinar cuál son los resultados de esta evaluación, planteando posibles soluciones mediante en los reportes presentados a la gerencia. A continuación se detalla el presupuesto:

Tabla 35. Presupuesto

ESPECIFICACIÓN	COSTO UNITARIO	COSTO PARCIAL
Trabajadores para el área de control (1)	S/. 1000	S/. 2000
Escritorio (1)	S/. 250	S/. 250
Computadora (1), incluyendo mouse y teclado	S/. 1200	S/. 1200
Extensión telefónica (1)	S/. 150	S/. 150
TOTAL		**S/. 3600**

Fuente: Elaboración propia

3.3. Evaluar la situación del control interno y la rentabilidad después de aplicar la propuesta en la Empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. 2017 Chiclayo

3.3.1. Control interno

Dimensión Ambiente de control

Tabla 36. Capacidades laborales

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	15	0%
Regular	5	20%
Adecuado	0	80%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

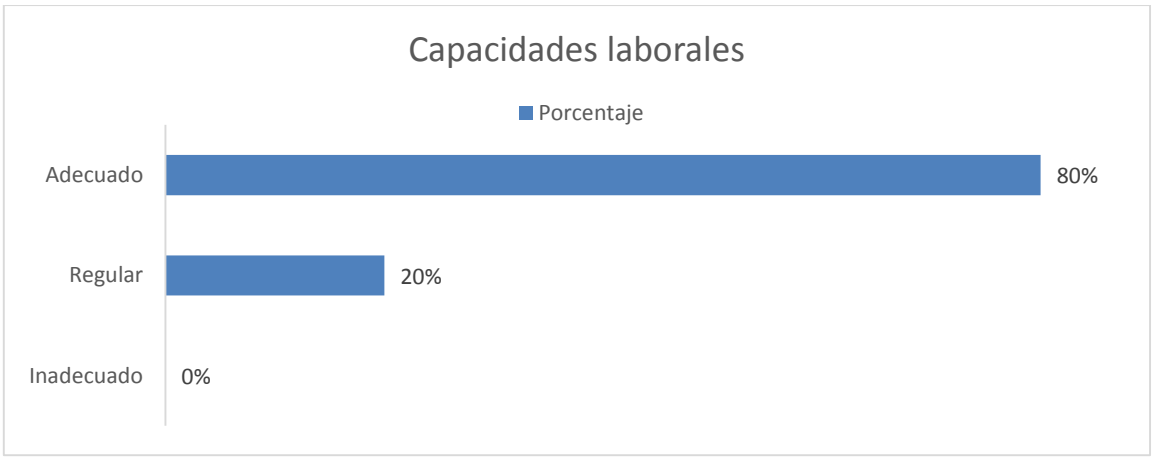

Figura 31. Se evidencia que la variable control interno en base a su indicador capacidades laborales tiene una calificación de adecuado por el 80% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 100% consideró como Totalmente de acuerdo y De acuerdo el cumplimiento de labores, así mismo en la dificultad para cumplir labores el 100% de los colaboradores consideró como Totalmente de acuerdo y De acuerdo, por todo ello el indicador capacidades laborales es adecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 37. Actitudes laborales

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	12	0%
Regular	6	25%
Adecuado	2	75%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

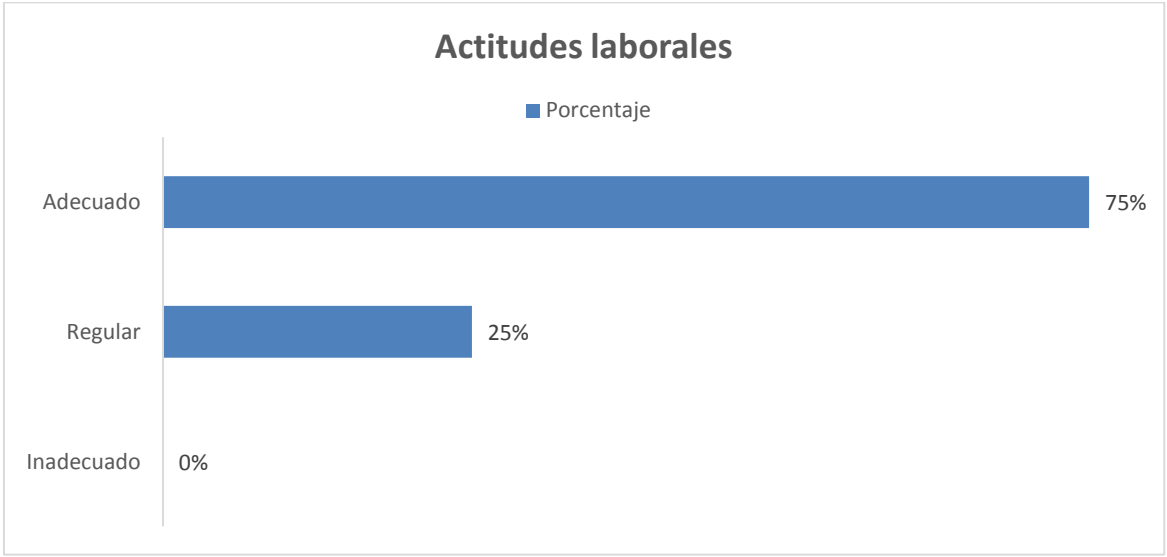

Figura 32. Se evidencia en base a su indicador actitudes laborales tiene una calificación de adecuado por el 75% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 100% consideró como Totalmente de acuerdo y De acuerdo en la actitud positiva frente a inspecciones de evaluación, por todo ello el indicador actitudes laborales es adecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 38. Normativa laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	11	0%
Regular	9	30%
Adecuado	0	70%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

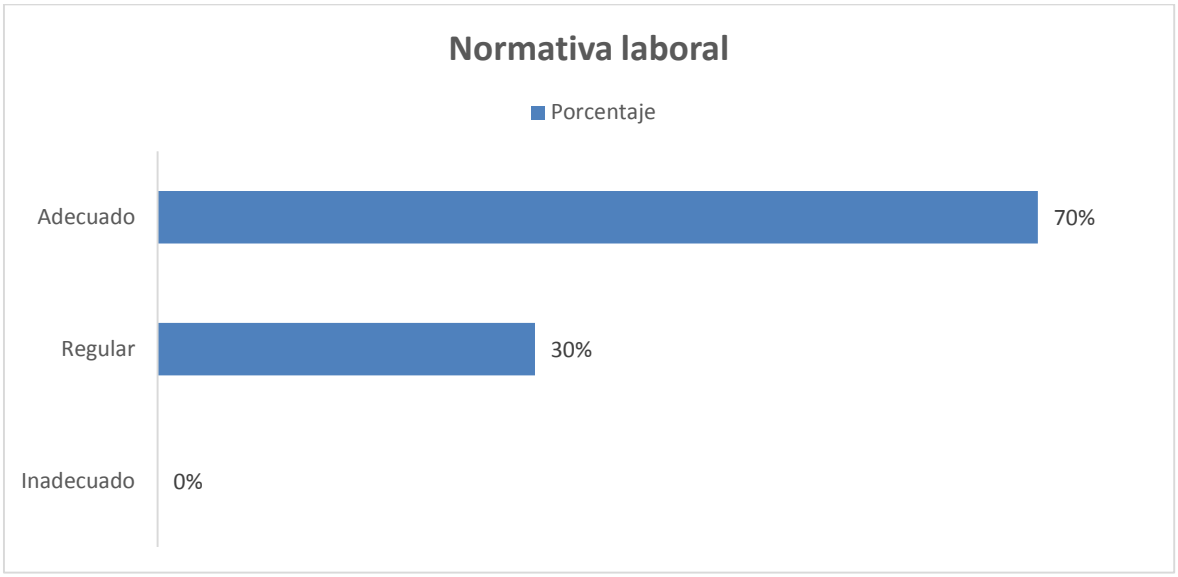

Figura 33. Se evidencia en el indicador normativa laboral tiene una calificación de adecuado por el 70% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 100% mencionó como Totalmente de acuerdo y De acuerdo la ejecución de procedimientos orientado al cumplimiento a directrices, así mismo la ejecución de procedimientos en relación al área de acuerdo a la normativa vigente el 100% de los colaboradores tuvo una percepción de como Totalmente en de acuerdo y De acuerdo, por todo ello el indicador normativa laboral es adecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 39. Compromiso

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	14	0%
Regular	6	20%
Adecuado	0	80%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

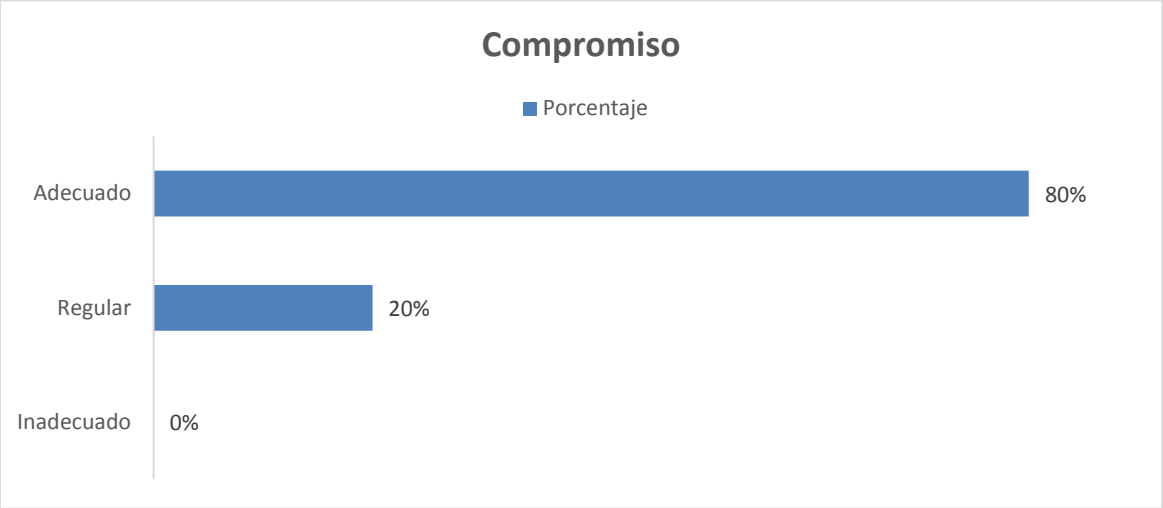

Figura 34. Se puede observar que la variable Control Interno en base a su indicador compromiso tiene una calificación de adecuado por el 80% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 100% evaluó como Totalmente de acuerdo y De acuerdo la detección de riesgos para evitar afectación del cumplimiento de objetivos, por todo ello el indicador compromiso es adecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Dimensión Evaluación de riesgos

Tabla 40. Cumplimiento de objetivos

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	13	0%
Regular	6	10%
Adecuado	1	90%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

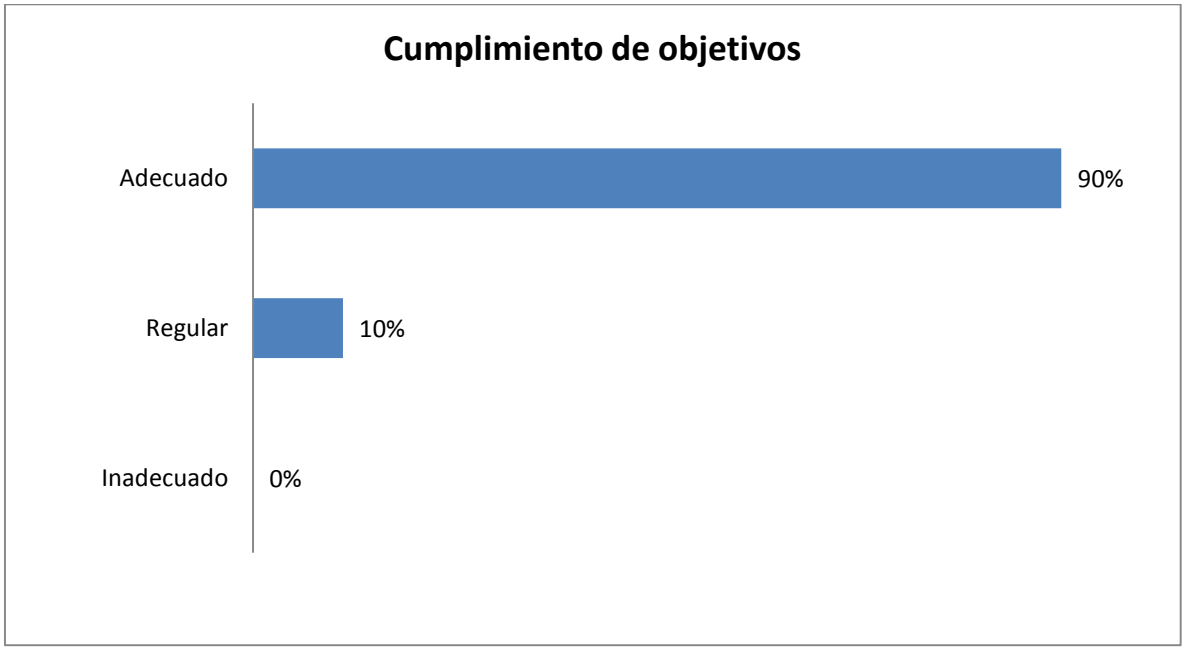

Figura 35. Se evidencia que en el indicador cumplimiento de objetivos tiene una calificación de adecuado por el 90% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 100% apreció como Totalmente de acuerdo y De acuerdo la eficiencia en el trabajo, por todo ello el indicador cumplimiento de objetivos es adecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 41. Plan de contingencia

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	13	0%
Regular	6	20%
Adecuado	1	80%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

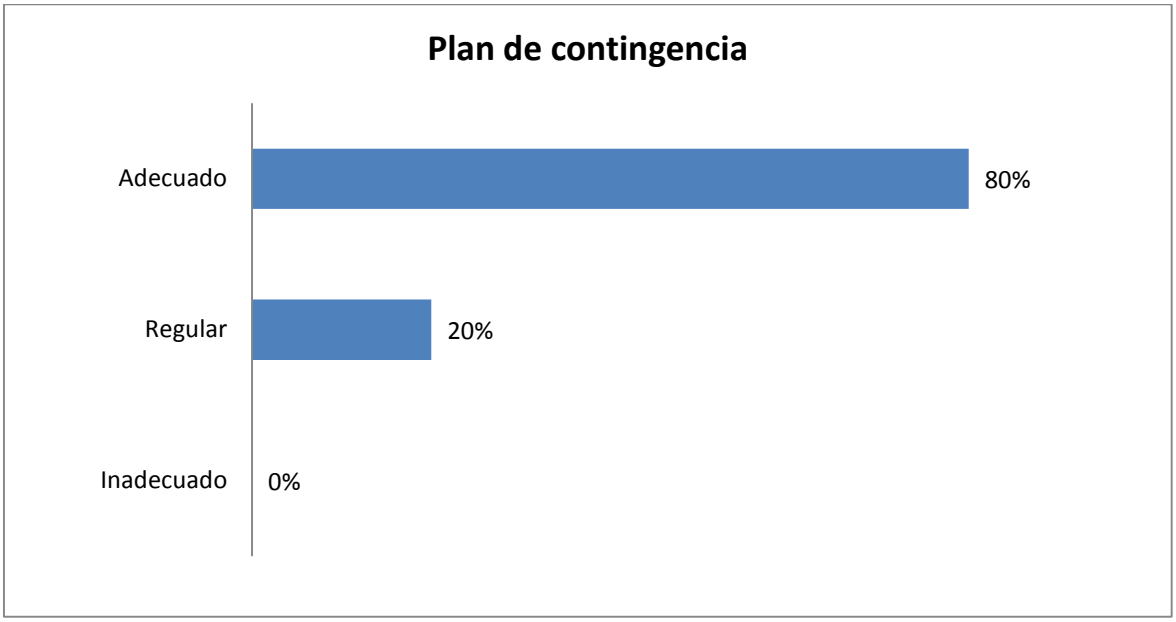

Figura 36. Se evidencia que, en el indicador plan de contingencia, tiene una calificación de adecuado por el 80% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 100% apreció como Totalmente de acuerdo y De acuerdo la eficiencia en el trabajo, por todo ello el indicador cumplimiento de objetivos es adecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 42. Determinación de riesgos

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	14	0%
Regular	5	25%
Adecuado	1	75%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

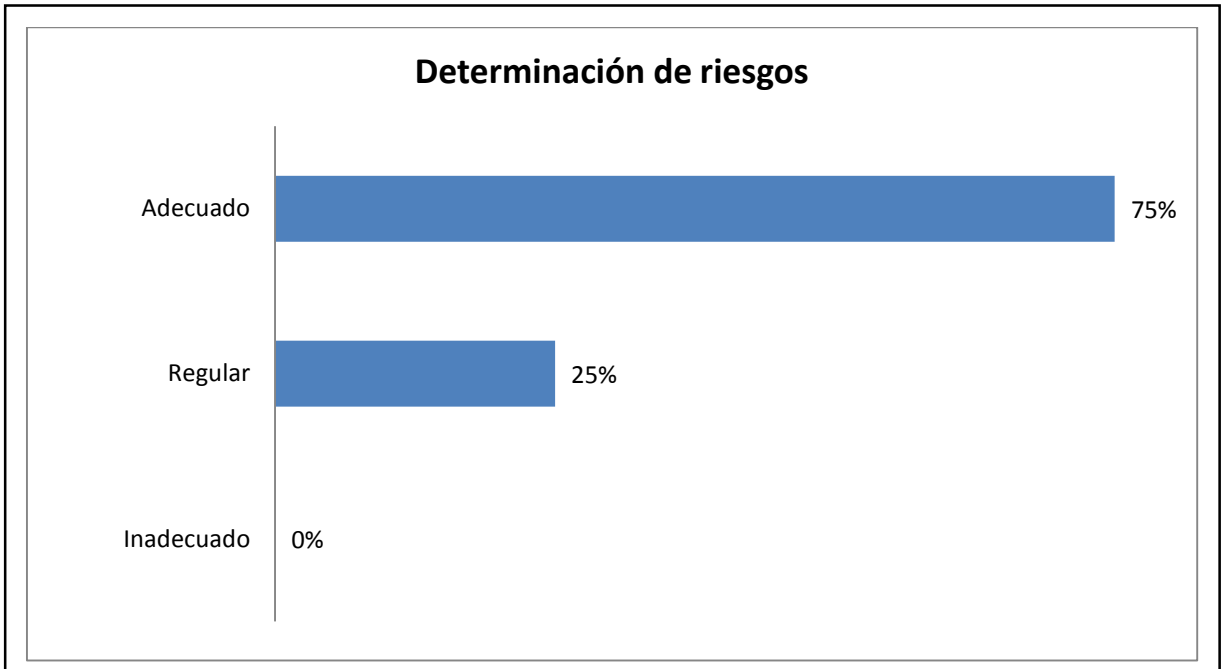

Figura 37. Se puede observar que la variable Control Interno en base a su indicador determinación de riesgo, de riesgos tiene una calificación de adecuado por el 75% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 90% evaluó como Totalmente de acuerdo y De acuerdo la detección de riesgos para evitar afectación del cumplimiento de objetivos, por todo ello el indicador determinación de riesgos es adecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 43. Estimación de efecto de riesgo

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	13	0%
Regular	7	35%
Adecuado	0	65%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

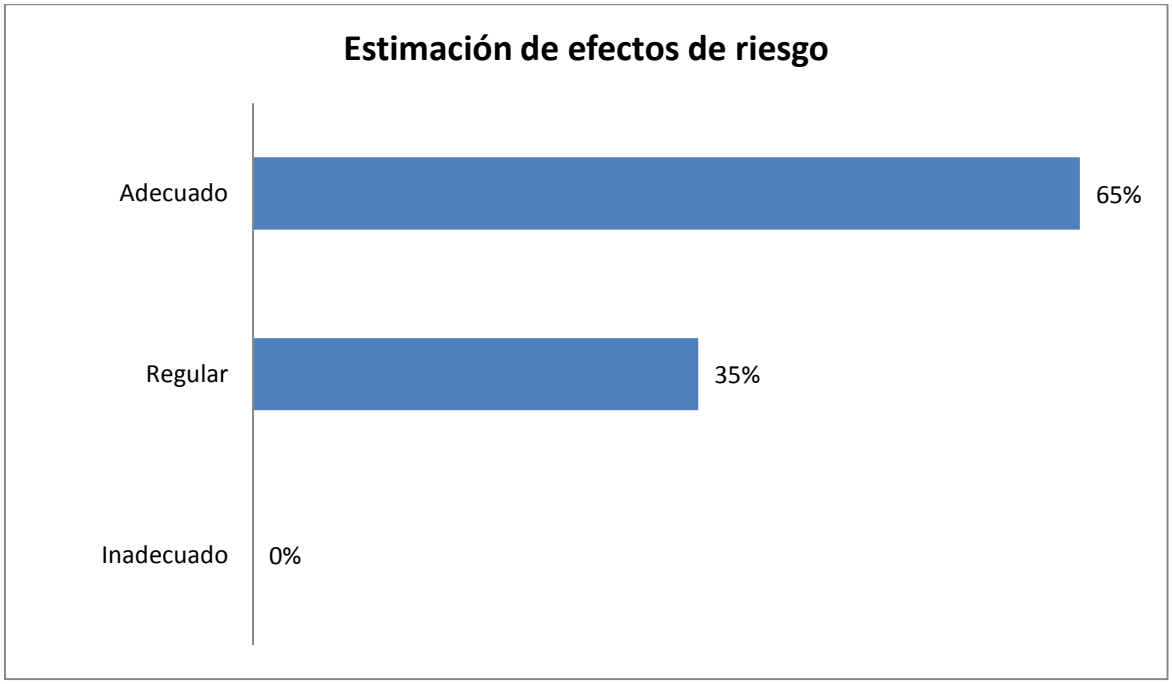

Figura 38. Se puede observar en base a su indicador estimación de efectos de riesgo tiene una calificación de Inadecuado por el 65% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 65% evaluó como Totalmente en de acuerdo y De acuerdo la estimación de efectos de riesgo, por todo ello el indicador estimación de efectos de riesgo es adecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 44. Evaluación de procedimientos

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	12	0%
Regular	8	30%
Adecuado	0	70%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

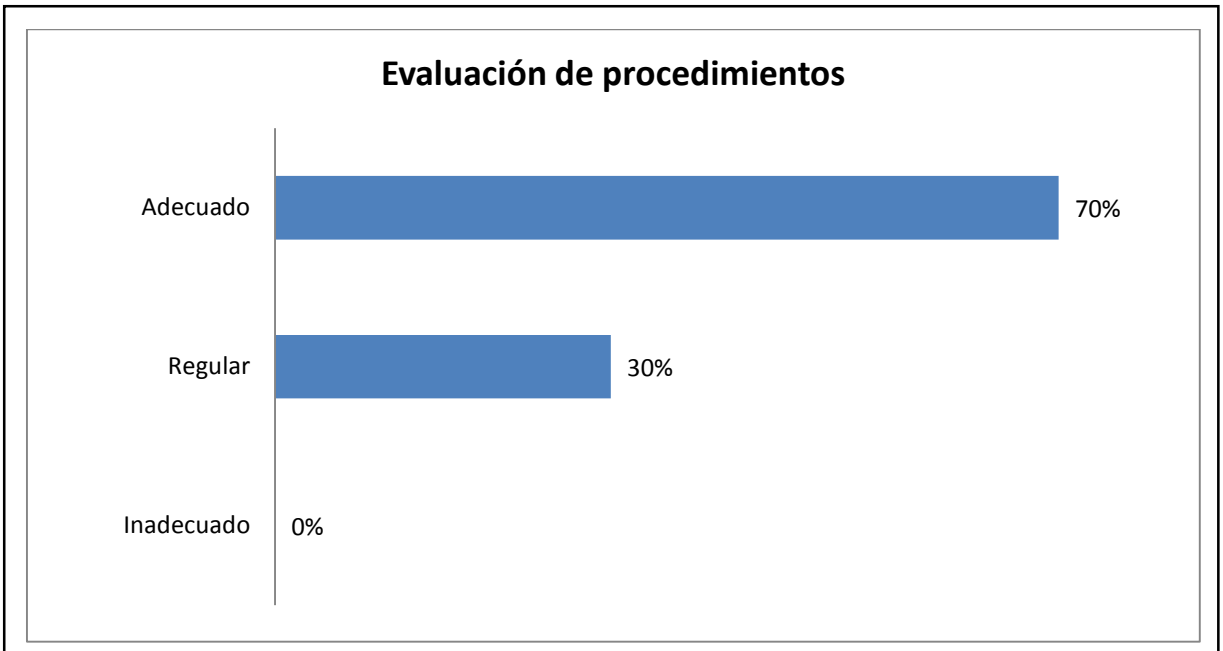

Figura 39. Se puede observar que la variable Control Interno en base a su indicador evaluación de procedimientos tiene una calificación de adecuado por el 70% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 90% consideró como Totalmente de acuerdo y De acuerdo en la evaluación de procedimientos en el área, por todo ello el indicador evaluación de procedimientos es adecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Dimensión Actividades de control

Tabla 45. Manejo interno de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	13	0%
Regular	7	35%
Adecuado	0	65%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

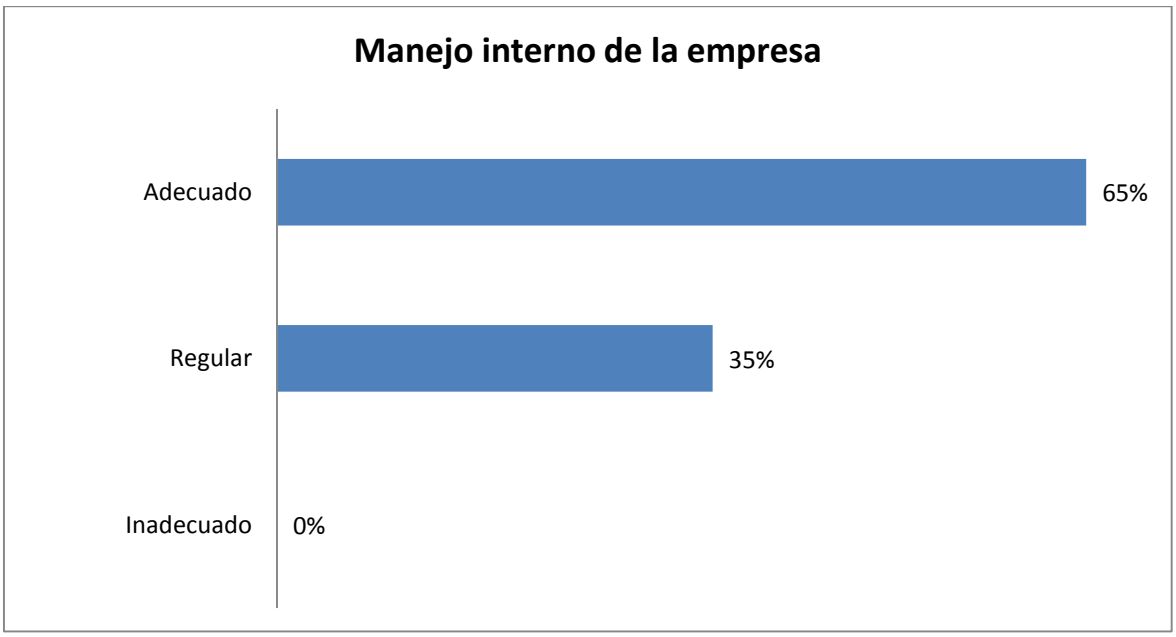

Figura 40. Se evidencia que en relación al indicador manejo interno de la empresa tiene una calificación de adecuado por el 65% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 85% calificó como Totalmente de acuerdo y De acuerdo en la ejecución de control de actividades, por todo ello el indicador manejo interno de la empresa es adecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 46. Análisis de la información

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	8	0%
Regular	12	25%
Adecuado	0	75%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

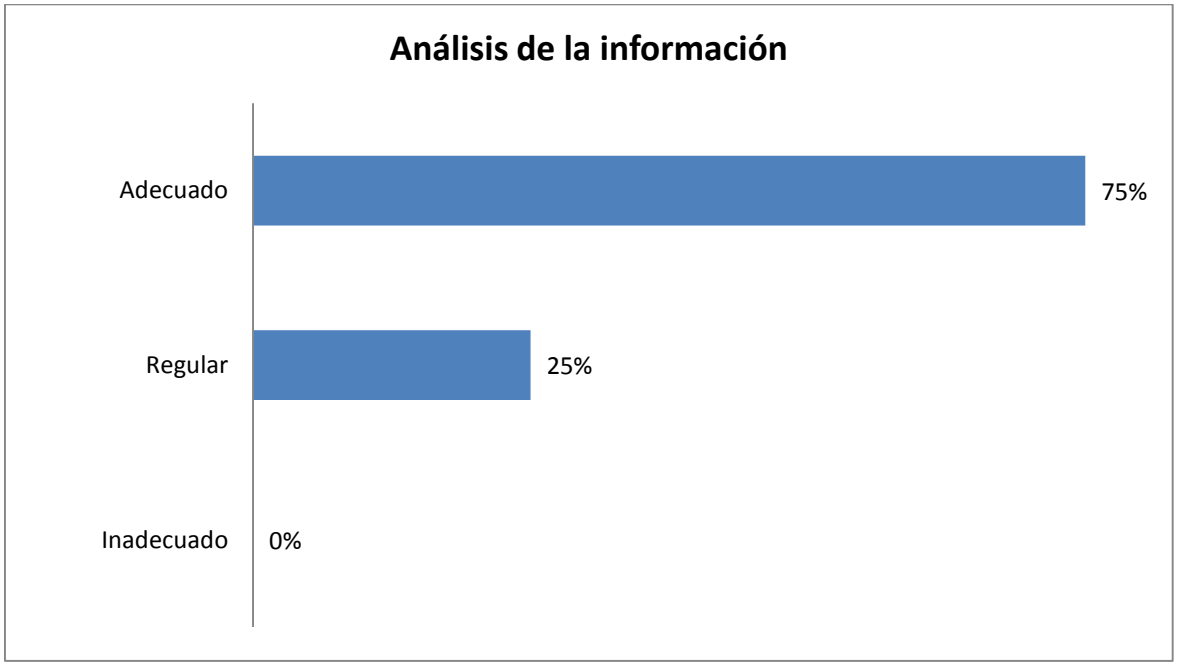

Figura 41. Se evidencia que en relación al indicador análisis de la información la cual tiene una calificación de adecuado por el 75% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 100% respondió como totalmente de acuerdo y de acuerdo la importancia de la implantación de control interno, por todo ello el indicador análisis de la información es adecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 47. Procesamiento de la información

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	14	0%
Regular	5	40%
Adecuado	1	60%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

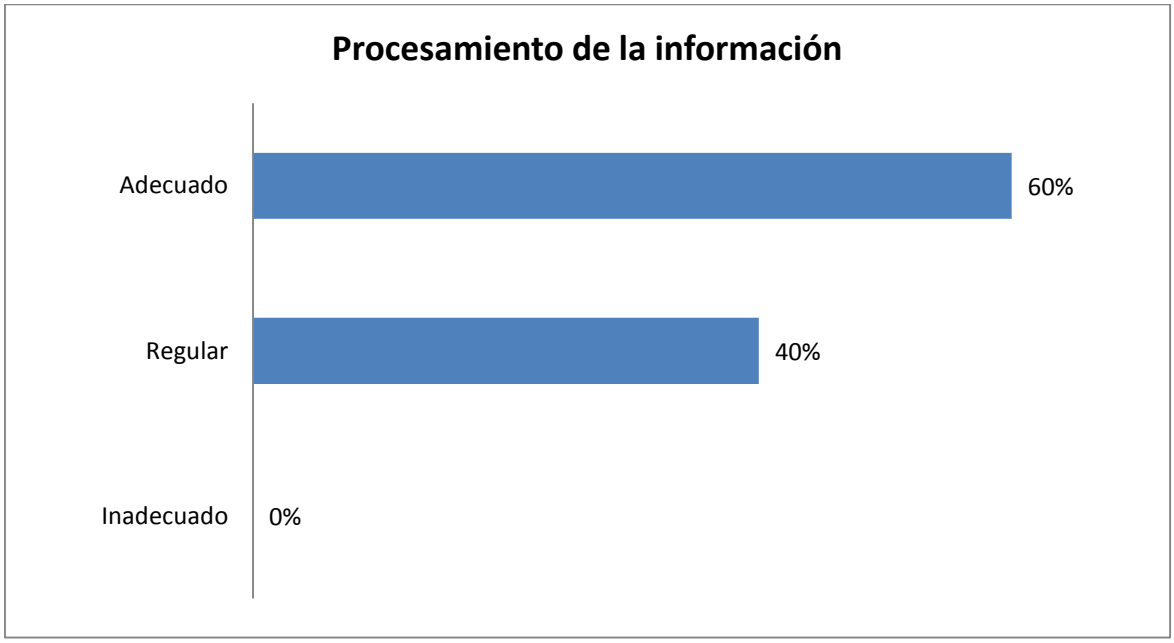

Figura 42. Se evidencia que en relación al indicador procesamiento de la información tiene una calificación de adecuado por el 60% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 85% mencionó como Totalmente en de acuerdo y De acuerdo en el procesamiento de la información, por todo ello el indicador procesamiento de la información es adecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 48. Establecimiento de acciones ante desviaciones

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	13	0%
Regular	6	30%
Adecuado	1	70%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

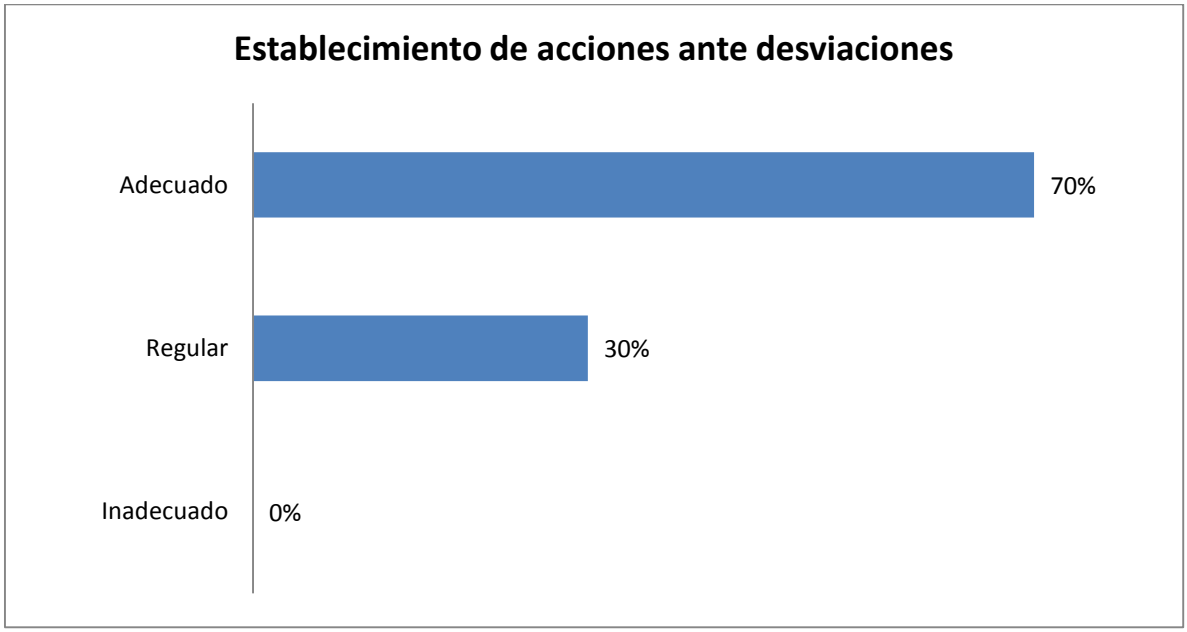

Figura 43. Se evidencia que en relación al indicador establecimiento de acciones ante desviaciones tiene una calificación de adecuado por el 70% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 95% determinó como Totalmente en de acuerdo y De acuerdo establecimiento de actividades correctivas, así mismo y estimación de desviaciones el 100% de los colaboradores calificó como Totalmente en de acuerdo y De acuerdo, por todo ello el indicador establecimiento de acciones ante desviaciones es adecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 49. Nivel de probabilidad de ocurrencia

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	13	5%
Regular	6	35%
Adecuado	1	60%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

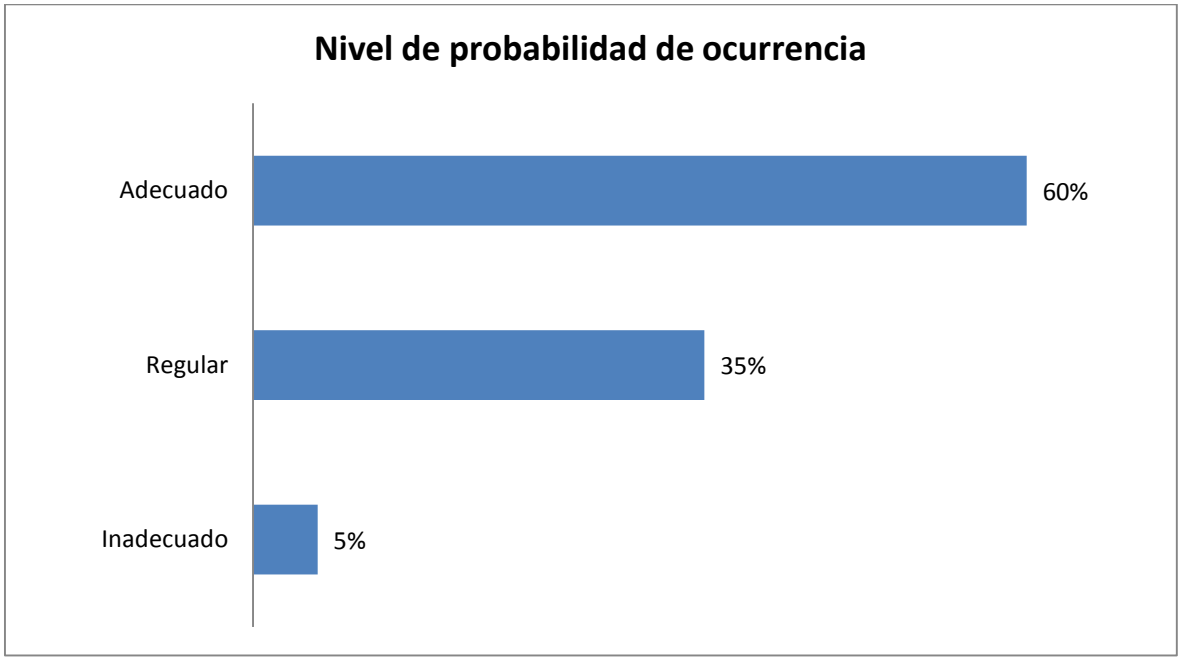

Figura 44. Se evidencia que en relación al indicador nivel de probabilidad de ocurrencia tiene una calificación de adecuado por el 60% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 90% percibió como Totalmente de acuerdo y De acuerdo supervisión del cumplimiento de funciones, por todo ello el indicador nivel de probabilidad de ocurrencia es adecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Dimensión Información y comunicación

Tabla 50. Software de comunicación interna

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	10	0%
Regular	6	25%
Adecuado	4	75%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

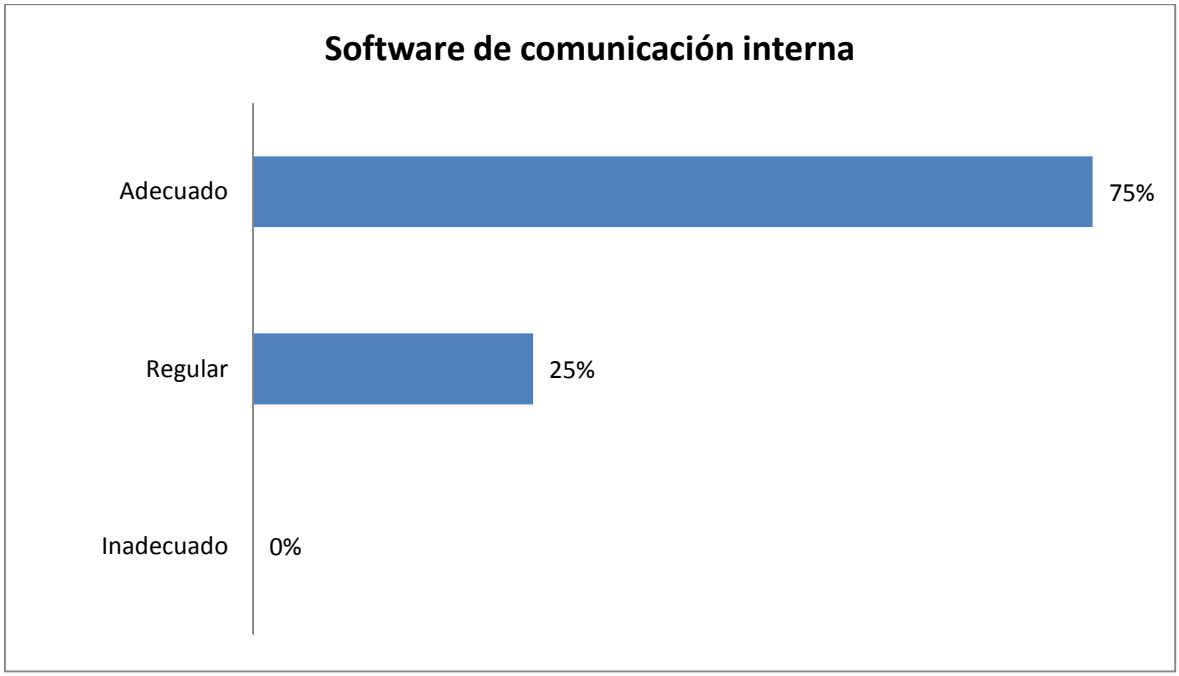

Figura 45. Se evidencia que en relación al indicador software de comunicación interna tiene una calificación de adecuado por el 75% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 100% respondió como Totalmente en de acuerdo y De acuerdo se cuenta con una base de datos completa, por todo ello el indicador software de comunicación interna es adecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 51. Hardware con acceso a la información

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	9	0%
Regular	10	40%
Adecuado	1	60%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

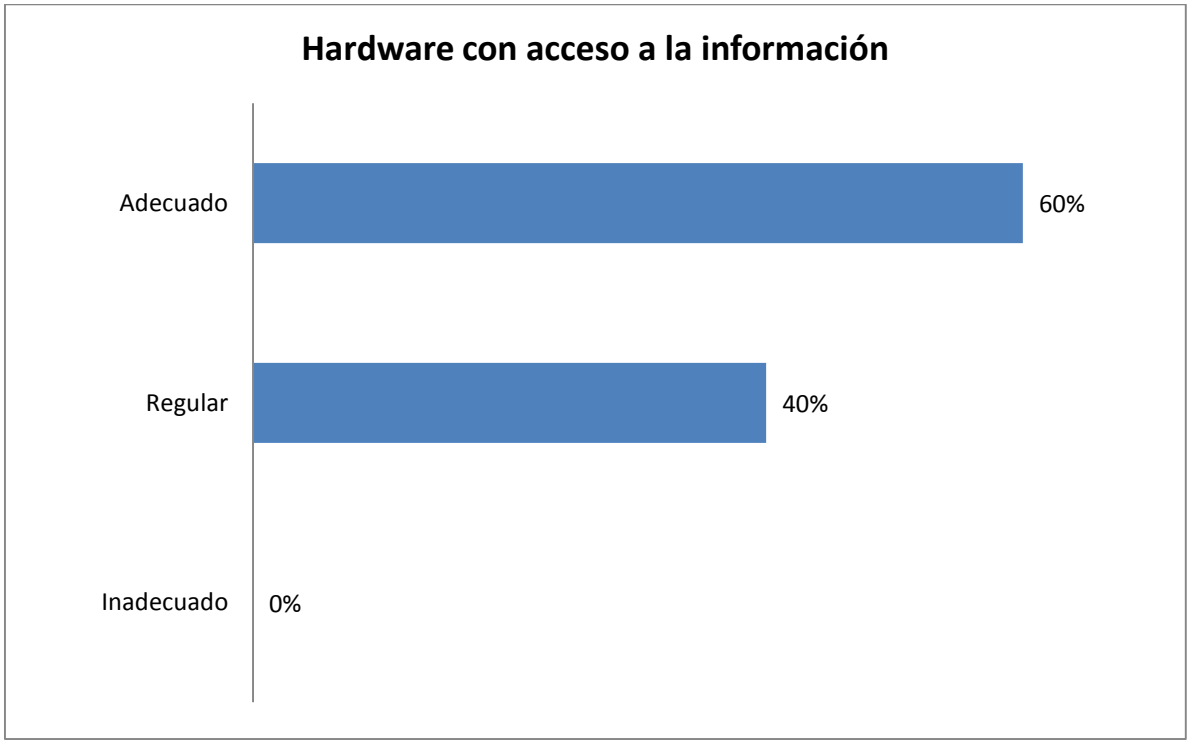

Figura 46. Se evidencia que en relación al indicador hardware con acceso a la información tiene una calificación de adecuada por el 60% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 95% evaluó como Totalmente de acuerdo y De acuerdo uso de herramientas informáticas, por todo ello el indicador hardware con acceso a la información es adecuada.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 52. Actividades preventivas

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	10	0%
Regular	7	45%
Adecuado	3	55%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

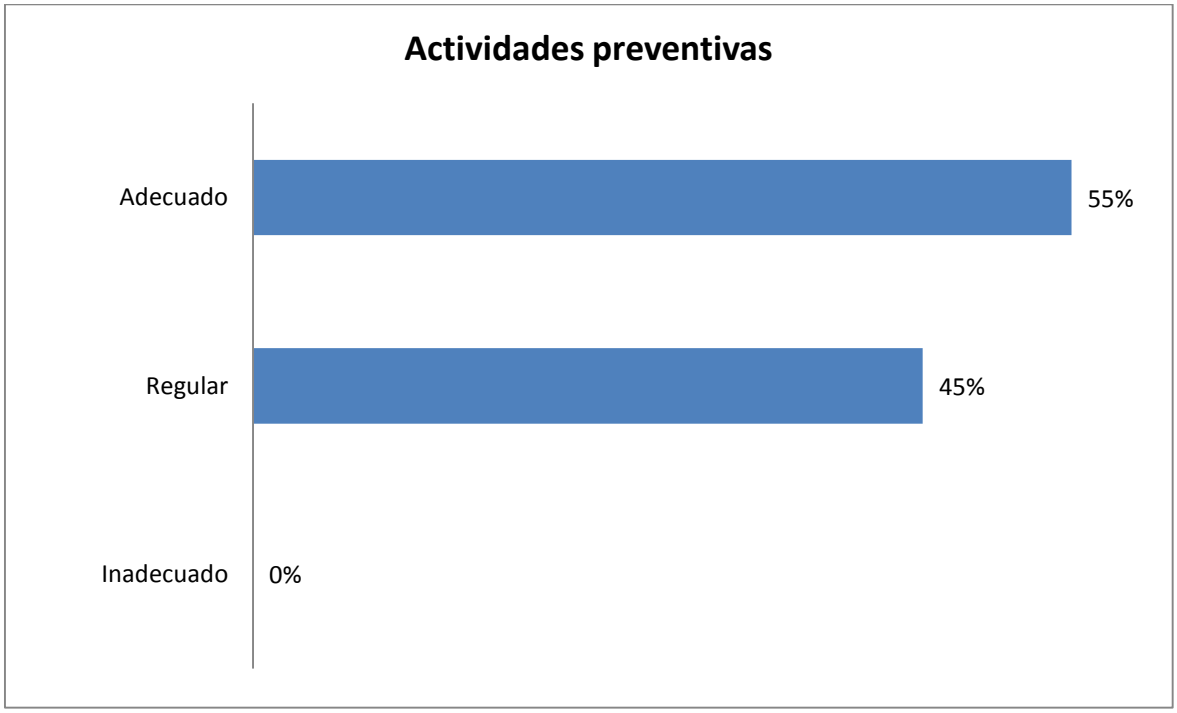

Figura 47. Se evidencia que en relación al indicador actividades preventiva tiene una calificación de adecuado por el 55% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 100% consideró como Totalmente en de acuerdo y De acuerdo la determinación de acciones preventivas, por todo ello el indicador actividades preventivas es adecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 53. Registro de la información

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	9	0%
Regular	11	40%
Adecuado	0	60%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

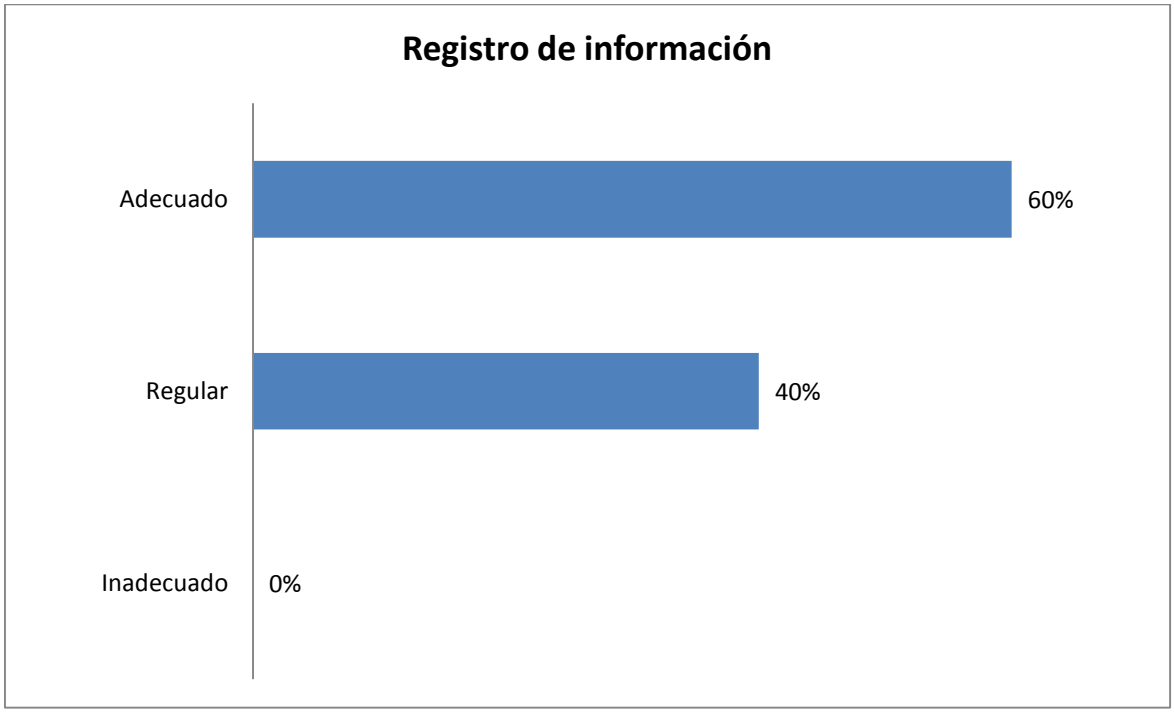

Figura 48. Se evidencia que en relación al indicador registro de información tiene una calificación de adecuado por el 60% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 75% mencionó como Totalmente en de acuerdo y De acuerdo el registro de actividades realizadas, por todo ello el indicador registro de información es adecuada.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 54. Revisión de informes

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	10	0%
Regular	7	20%
Adecuado	3	80%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

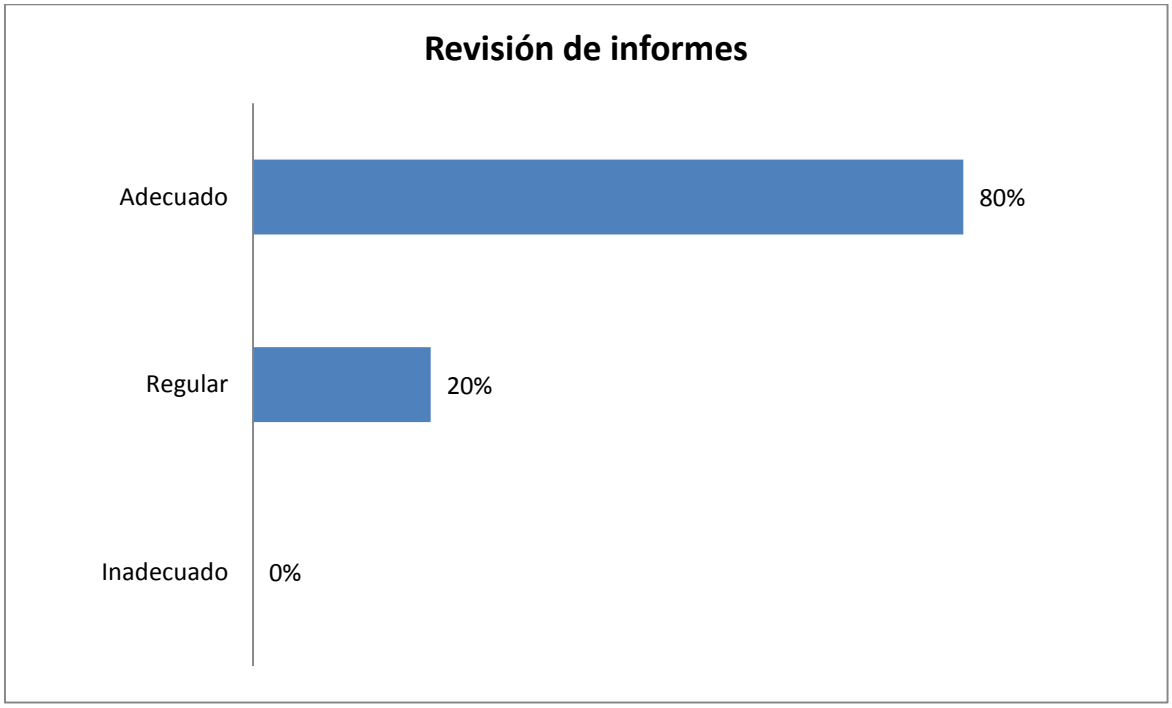

Figura 49. Se evidencia que en relación al indicador revisión de informes tiene una calificación de adecuado por el 80% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 95% mencionó como Totalmente en de acuerdo y De acuerdo la revisión de registros de información, por todo ello el indicador revisión de informes es adecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Dimensión Supervisión y seguimiento

Tabla 55. Actividades de corrección

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	12	0%
Regular	8	30%
Adecuado	0	65%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

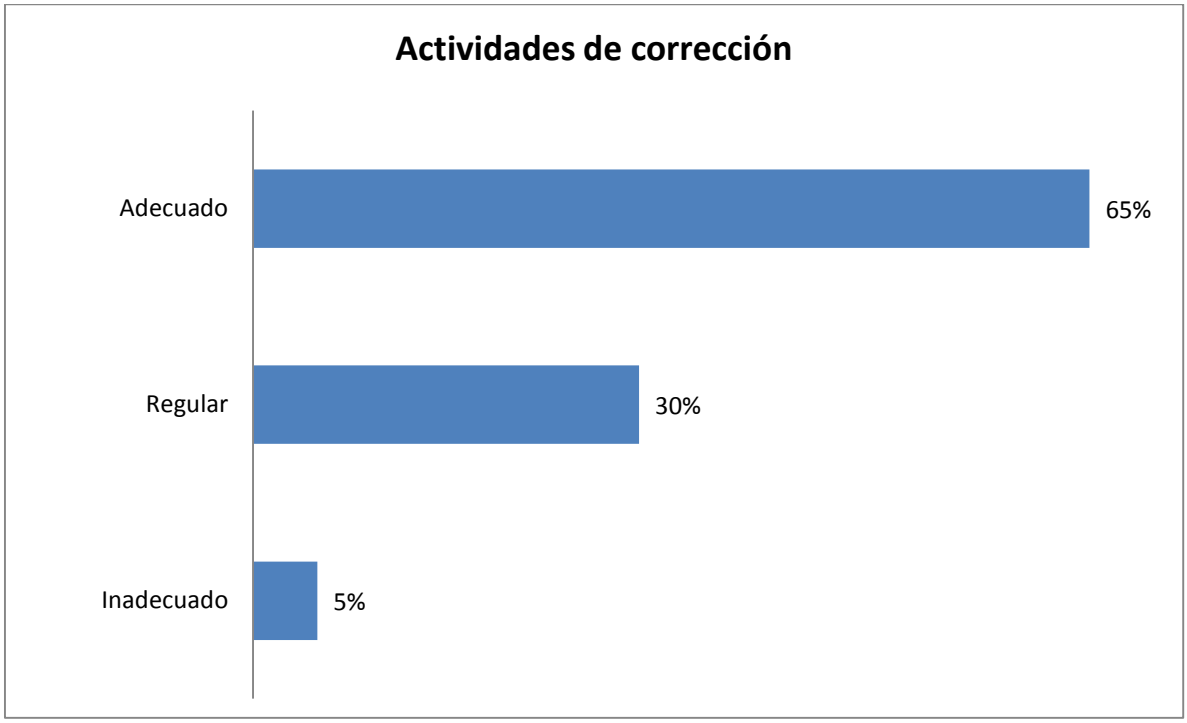

Figura 50. Se evidencia que en relación al indicador actividades de corrección tiene una calificación de adecuado por el 65% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 95% calificó como Totalmente en de acuerdo y De acuerdo soluciones de problemas eventuales, por todo ello el indicador actividades de corrección es Inadecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 56. Supervisión y mejoramiento

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	12	0%
Regular	8	45%
Adecuado	0	55%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

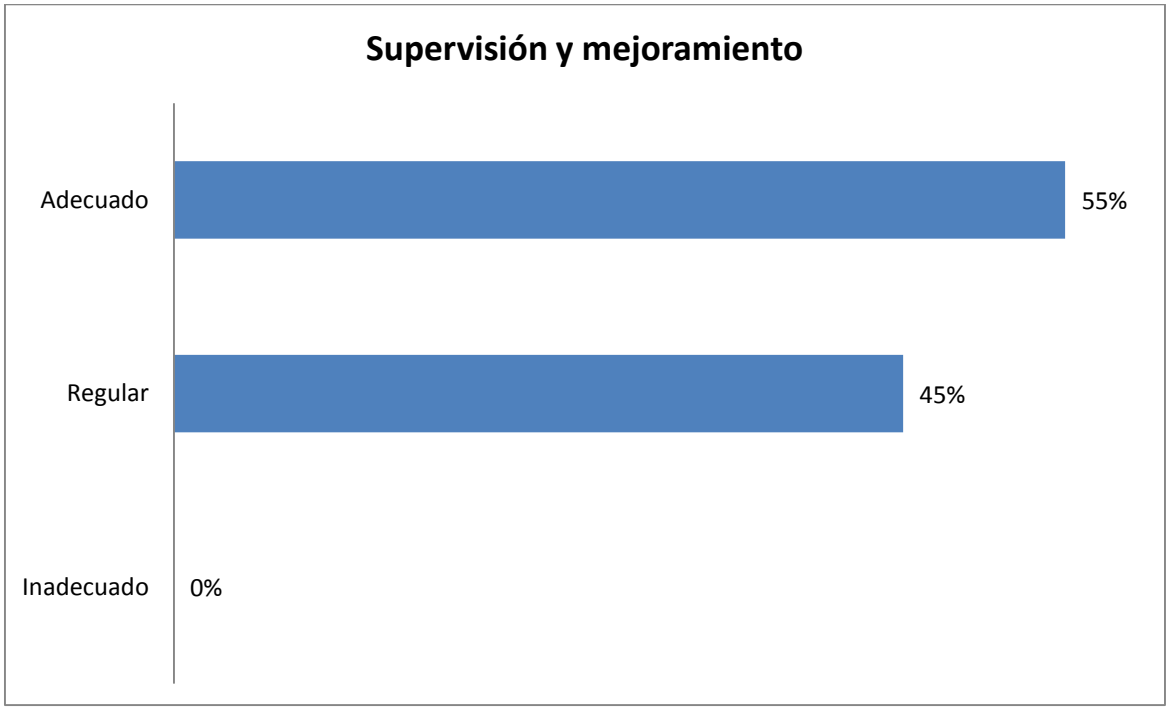

Figura 51. Se evidencia que en relación al indicador supervisión y mejoramiento tiene una calificación de adecuado por el 55% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 80% determinó como Indeciso la aplicación de retroalimentación, así mismo en la implementación correcta del control interno el 90% de los colaboradores apreció como Totalmente en de acuerdo y De acuerdo, por todo ello el indicador supervisión y mejoramiento es adecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 57. Cumplimiento de controles

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	13	0%
Regular	6	35%
Adecuado	1	65%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

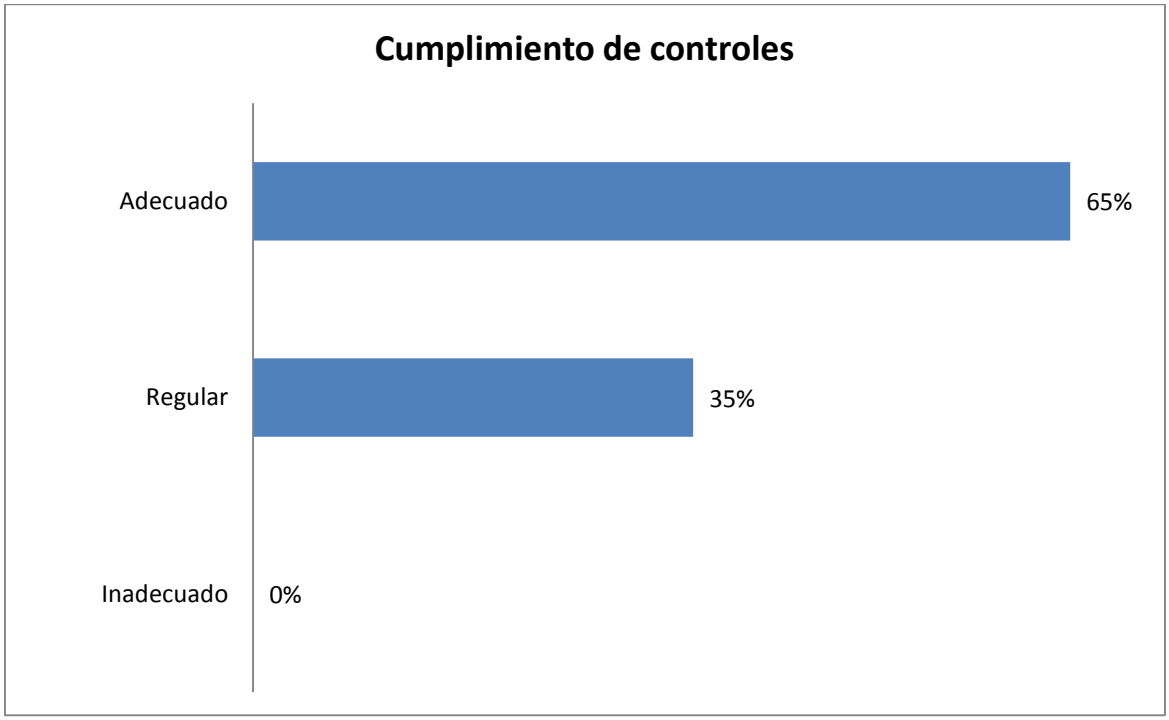

Figura 52. Se evidencia que en relación al indicador cumplimiento de controles tiene una calificación de adecuado por el 65% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 100% percibió como Totalmente en de acuerdo y De acuerdo cumplimiento de controles del área, por todo ello el indicador cumplimiento de controles es Inadecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 58. Registro de resultados

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	12	0%
Regular	7	40%
Adecuado	1	60%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

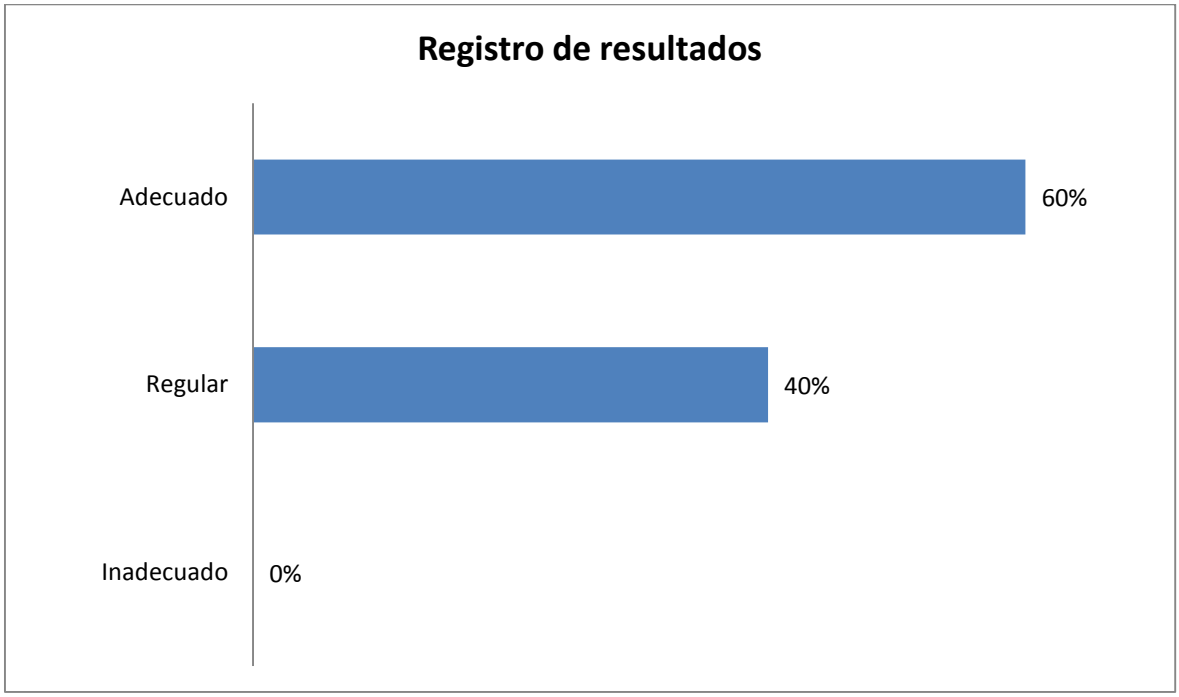

Figura 53. Se evidencia que en relación al indicador registro de resultados tiene una calificación de adecuado por el 60% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 90% evaluó como Totalmente de acuerdo y De acuerdo diseño de registro de resultados, por todo ello el indicador registro de resultados es adecuado.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Tabla 59. Monitoreo de desviaciones presupuestales

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	14	0%
Regular	6	40%
Adecuado	0	60%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

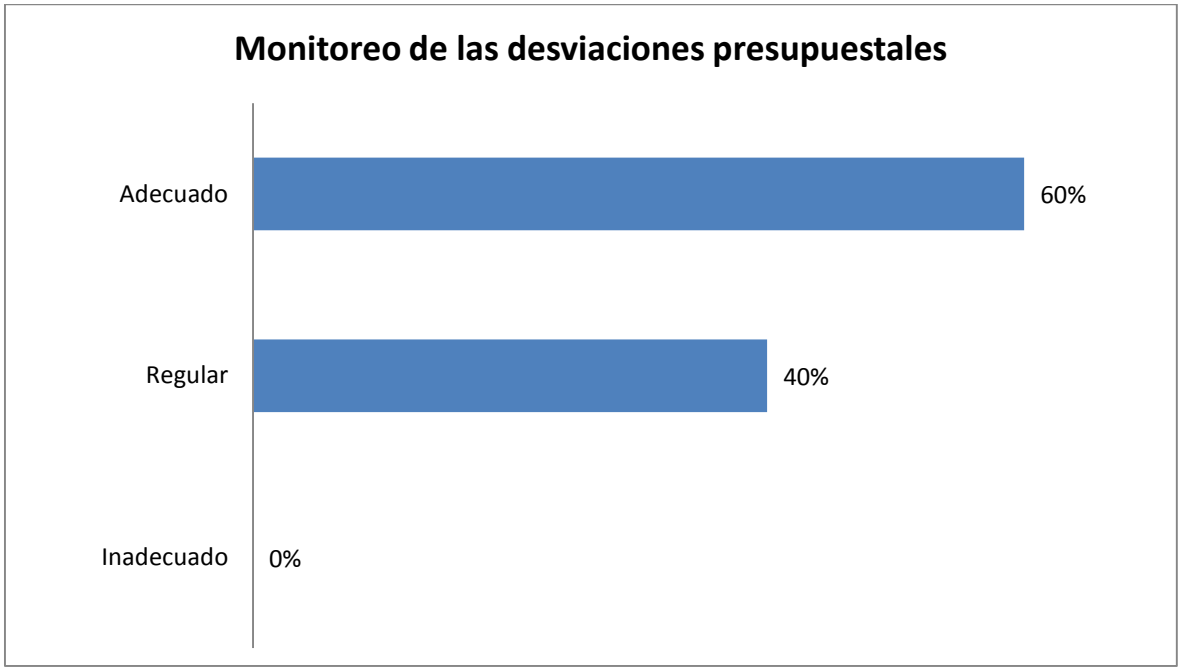

Figura 54. Se evidencia que en relación al indicador monitoreo de las desviaciones presupuestales tiene una calificación de adecuado por el 60% de los resultados, los cuales fueron extraídos de las encuestas ejecutadas a los colaboradores, estos resultados son afectados debido a que, el 100% consideró como Totalmente desacuerdo y Desacuerdo seguimiento eficiente a las desviaciones presupuestales, así mismo y aplicación del control interno incide en la rentabilidad el 100% de los colaboradores valoró como Totalmente de acuerdo y De acuerdo, por todo ello el indicador Monitoreo de las desviaciones presupuestales es adecuado.

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Control Interno

Tabla 60. Monitoreo de desviaciones presupuestales

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	16	80%
Regular	2	10%
Adecuado	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

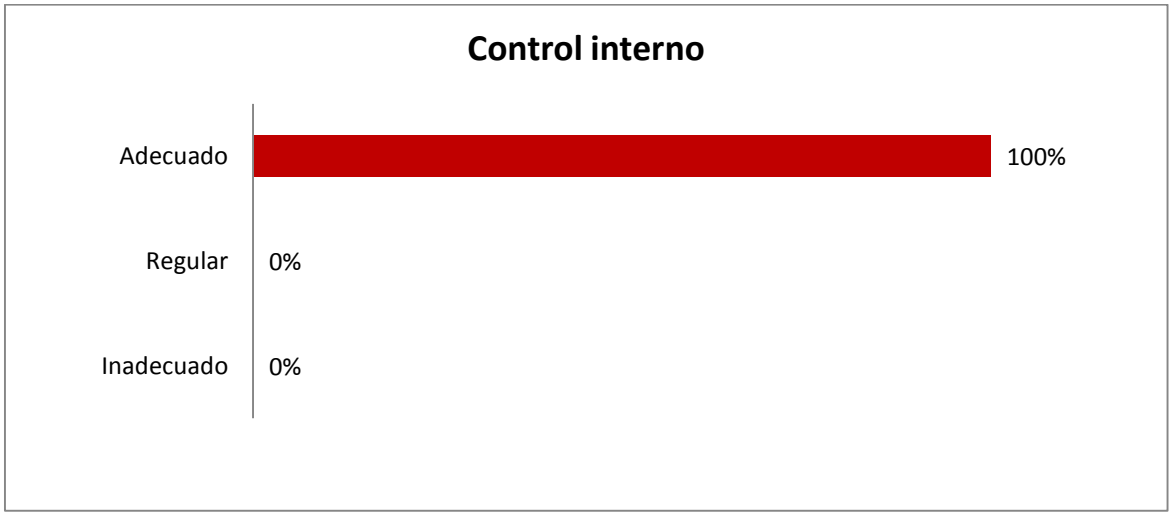

Figura 55. En la Tabla 25 y Figura.25 se puede evidenciar que la variable Control Interno es calificado como Adecuado por el 100% de los resultados, mismos que son originados porque; el 80% de los Resultados calificó al indicador Capacidades laborales como Adecuado, en consecuencia el 75% de los Resultados tuvo una percepción del indicador Actitudes laborales como Adecuado, por otro lado el 70% de los Resultados percibió el indicador Normativa laboral como Adecuado, además el 80% de los colaboradores determinó el Compromiso como Adecuado, por consecuencia el 90% de los Resultados consideró el Cumplimiento de objetivos como Adecuado, por otra parte el 80% de los Resultados determinó el Plan de contingencia como Adecuado, por consecuencia el 75% de los Resultados evaluó al indicador Determinación de riesgos como Adecuado; por

consecuencia se concluye que la variable Control Interno tiene un valor de Adecuada.

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

3.3.2. Rentabilidad

Para la evaluación de la variable Rentabilidad se procedió al previo análisis del Estado de ganancias y pérdidas, además del Balance General, ambos del año 2017 de la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C, los cuales se presentan a continuación:

Tabla 61. Estado de ganancias y pérdidas 2017

AGRUPACION TECNICA AUTOMOTRIZ IRH S.A.C.	
ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS	
Al 31 de Diciembre del 2017	
(Expresado en Nuevos Soles)	
Ventas Operatividad Chiclayo (1)	1,683,808
Costo de Ventas (2)	-
UTILIDAD BRUTA	**1,683,808**
Gastos Administrativos (3)	-642,717
Gastos de Ventas (4)	-418,478
Gastos Financieros (5)	-15,487
UTILIDAD DE OPERACIÓN	**607,127**
Cargas Excepcionales	
Otros Ingresos de gestión (6)	1,487
Ingresos Financieros (7)	1,925
Ingresos Excepcionales	
RESULTADO ANTES DE PARTIC. E IR	**610,539**

Fuente: Empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C
Elaboración propia

Tabla 62. Balance general 2017

AGRUPACION TECNICA AUTOMOTRIZ IRH S.A.C.			
BALANCE GENERAL			
Al 31 de Diciembre del 2017			
(Expresado en Nuevos Soles)			
ACTIVO	**S/.**	**PASIVO**	**S/.**
Caja y Bancos (1)	**28,092**	Tributos por pagar (11)	**195,198**
Cuentas por Cobrar - Clientes (2)	**206,383**	Renta de 3ra Categoría - Pagos a cuenta (12)	**-9,994**
Anticipos de clientes - Municipio. De Chiclayo (3)	**-**	Remuneraciones y Participaciones por pagar (13)	**82,863**
Cuentas por Cobrar diversas (4)	**200,000**	Cuentas por pagar comerciales (14)	**245,544**
Suministros Diversos (6)	**679,368**	Obligaciones financieras - Corto Plazo (15)	**170,356**
		Cuentas por pagar comerciales diversas - C.P. (16)	**-**
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	**1,113,843**	**TOTAL PASIVO CORIENTE**	**683,967**
ACTIVO NO CORRIENTE		**PASIVO NO CORRIENTE**	
Cargas Diferidas (5)	**89,000**	Cuentas por pagar comerciales - largo plazo (17)	**1,586,858**
Inmuebles Maquinaria y Equipo (7)	**1,568,227**	**TOTAL PASIVO NO CORIENTE**	**1,586,858**
Depreciación Acumulada (8)	**-137,935**		
Intangibles (9)	**44,819**	**PATRIMONIO**	
Amortización de intangibles (10)	**-22,543**	Capital (18)	**146,250**
		Capital (19)	**-**
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	**1,541,569**	Resultado acumulado (20)	**-372,202**
		Resultado del Ejercicio	**610,539**
		TOTAL PATRIMONIO	**384,587**
TOTAL ACTIVO CORRIENTE Y NO CORRIENTE	**2,655,411**	**TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO**	**2,655,412**

Fuente: Empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C
Elaboración propia

En el Estado de Ganancias y pérdidas se observa que las ventas ascendieron para el año 2017 a S/ 1,683,808, siendo los meses de mayo y junio, las épocas que representaron mayores ingresos; los costos de ventas fueron S/ 0.00 pues no se obtuvieron por la misma naturaleza de la empresa, los gastos administrativos fueron de S/642,717, los gastos de ventas por S/ 418,478, los gastos financieros por un total de S/ 15,487; generando una utilidad operativa de S/ 607,127, y agregado a otros ingresos de gestión por S/1,487 e ingresos financieros por un monto de S/1,925, el resultado antes de participaciones e impuestos fue equivalente a S/ 610,539.

El balance general del año 2017 muestra un total de activo por S/ 2,655,411 donde el 41.95% lo representa el activo corriente, siendo el activo no corriente quien representó el 58.05% ello explicado porque la empresa en este año adquirió maquinarias aumentando el valor de esta cuenta; el pasivo presenta un monto de S/ 2,270,825 significando el pasivo no circulante el 69.88%, además de un patrimonio de S/ 384,587, este compuesto a su vez por un capital de S/ 146,250 y un resultado acumulado de S/ -372,202.

Con el análisis de las cuentas que conforma los Estados de ganancias y pérdidas y el Balance general, se procedió al reemplazo de valores para calcular los ratios de rentabilidad compuestos con 4 indicadores, a continuación detallados e interpretados:

Tabla 63. Ratios de rentabilidad 2017

DIMENSIÓN	INDICADORES	2017
RATIOS DE RENTABILIDAD	Rentabilidad sobre la inversión	0.23
	Rentabilidad sobre ventas	0.36
	Rentabilidad sobre patrimonio	1.59
	Margen Comercial	0.25

Elaboración propia

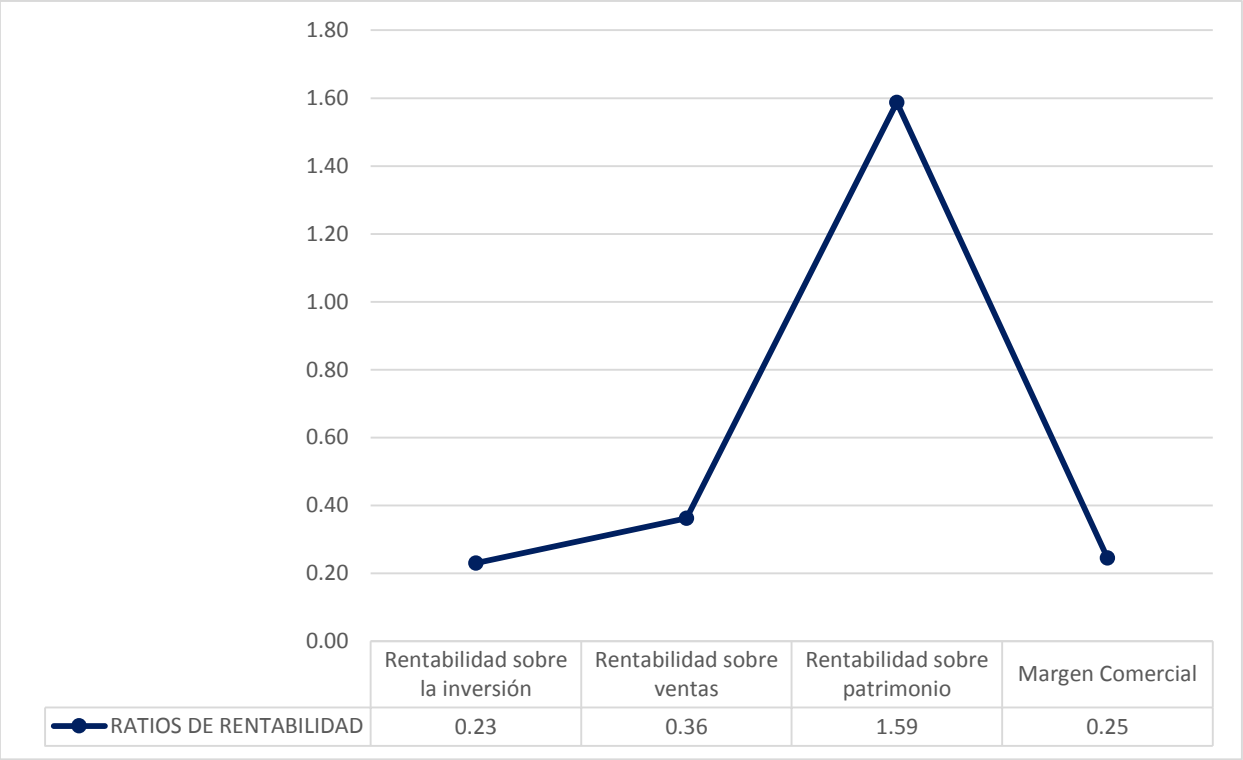

Figura 56. Ratios de rentabilidad 2017
Elaboración propia

Interpretación: En el ratio de rentabilidad sobre la inversión se obtuvo un valor de 0.23, es decir, la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. por cada sol invertido en el desarrollo de sus actividades está obteniendo un retorno de la inversión del 23%. El ratio de rentabilidad sobre ventas fue igual a 0.36, el cual indica la rentabilidad que obtiene la empresa por cada sol vendido, por como se observa este asciende al 36%. El ratio de rentabilidad sobre patrimonio se obtuvo igual a 1.59, el cual al ser positivo muestra la eficiente rentabilidad que está generando el patrimonio compuesto por el capital propio, el cual a su vez es atractivo para nuevos inversionistas y que se encuentra por encima del 100%. El ratio de margen comercial fue de 0.25, indicando que de las ventas netas deducidas los costos, entre estas mismas ventas netas, la empresa está produciendo obteniendo una ganancia 25%, es decir, la empresa cuenta con la capacidad de realizar un descuento en caso quiera efectuar una venta.

Presentado los resultados de las variables Control interno y Rentabilidad, tras la aplicación de la propuesta basada en Control interno, en la Empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C., se procedió a determinar el efecto de esta intervención.

Tabla 64. Prueba de normalidad para una muestra

Prueba de normalidad para una muestra

		CI_ANTES	CI_DESPUÉS
N		20	20
Parámetros normales[a,b]	**Media**	68,2000	140,4500
	Desviación típica	8,58150	3,44085
Diferencias más extremas	**Absoluta**	,263	,171
	Positiva	,263	,151
	Negativa	-,151	-,171
Z		1,176	,763
Sig. asintót. (bilateral)		,126	,605

a. La distribución de contraste es la Normal.
b. Se han calculado a partir de los datos.

Elaboración propia

Tabla 65. Prueba de muestras relacionadas

Prueba de muestras relacionadas

		Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	**CI_ANTES - CI_DESPUÉS**	-72,25000	8,28362	1,85227	-76,12686	-68,37314	-39,006	19	,000

Elaboración propia

Interpretación: Para evaluar el efecto que ha tenido la propuesta aplicada en la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. primero se evaluó la normalidad de la muestra, para lo cual se procedió a la Prueba Shapiro Wilk para poblaciones menores a 50, la cual estuvo conformada por los 20 trabajadores de la empresa en estudio. El valor de Sig. asintót. (bilateral) fue de 0.126 y 0.605, la primera en el Control interno antes de aplicar la propuesta, y la siguiente después de la ejecución de la propuesta; de esta manera al ser mayor a $\alpha = 0.05$ se acepta la hipótesis nula, donde esta señala que la muestra está distribuida normalmente. Teniendo establecida la distribución normal de la muestra, se

siguió a realizar la Prueba T student, obteniendo un valor de en el Sig. (bilateral) de 0.000, siendo este menor a $\alpha = 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis alternativa de investigación la cual refiere que la implementación de un control interno mejorará la rentabilidad en la empresa. En consecuencia se concluye en que hay una diferencia significativa en las medias de la variable Control interno antes (68,2000) y después (140,4500) de aplicar la propuesta elaborada, por lo que ésta si tiene efectos significativos sobre la Rentabilidad de la Empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. que presentó inicialmente.

CAPÍTULO IV:
DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

La investigación se realizó por medio del análisis de las variables en estudio en base a los instrumentos como lo fueron el análisis documental y la encuesta, el primero a través del estudio de los Estados de ganancia y pérdidas y el Balance general de la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C., en tanto el segundo por medio de un cuestionario de 30 preguntas formuladas a los trabajadores de la empresa.

En cuanto a la variable control interno se tiene lo manifestado por Mantilla (2016), quien menciona al control interno como aquel proceso el cual se ejecuta por parte de la junta de directores, así también como la administración y otro personal implicado a la organización, con el fin de proveer seguridad en concordancia con los objetivos planteados por la organización; de igual forma Barquero (2013) señala que el control interno, es considerado una herramienta compleja que evalùa el comportamiento de los procesos, actividades correspondientes a una gestiòn que involucra las diferentes àreas para garantizar la correcta direcciòn hacia la consecuciòn eficiente e interrelacionada de cada uno de los objetivos que conforman la esencia de desarrollo de la entidad.

En esta línea la investigación mostró respecto al Control interno que la empresa viene gestionando en un 100% como inadecuada, puesto que los indicadores mostraron un comportamiento negativo como por ejemplo el 60% en actitudes laborales, el 75% en determinación de riesgos, el 75% en el procesamiento de la información, el 55% en revisión de informes, y el 70% en supervisión y mejoramiento; por mencionar los más relevantes. En ese sentido lo hallado concuerda con la investigación de Flores (2015) quien determinó la relevancia de desarrollar un Control interno de acuerdo a los requerimientos de la empresa, ya que ello influirá en las decisiones tomadas por la organización, en colación Posso & Barrios (2014) en su estudio concluyo que el control es muy útil para llegar a cumplir los objetivos trazados por la empresa.

Por otra lado cuando se refiere a Rentabilidad debe tenerse presente lo expuesto por Díaz (2012) quien sostiene que en el sentido amplio de la palabra, la rentabilidad es la remuneración que una empresa es capaz de generar a los distintos elementos puestos a disposición para el desarrollo de su actividad económica, ello abarca los beneficios financieros, beneficios de gestión, beneficios económicos y los beneficios de personal; por lo que la rentabilidad es producto del manejo eficiente de los recursos existentes en la organizaciòn, para lograr los resultados planificados de manera continua corroborando con el acrecentamiento de sus utilidades en un periodo prolongado, tal como define Ccaccya Bautista (2015).

Los resultados del estudio respecto a esta variable, Rentabilidad, demostró la situación de desbalance en que la empresa se encontraba, pues los ratios de rentabilidad mostraron valores muy bajos, prueba de ello es que el ratio de rentabilidad sobre la inversión tuvo un valor de 0.01, el ratio sobre ventas fue igual a 0.05, el ratio sobre patrimonio de -0.05, y un margen comercial de -0.15. Esta situación es comparable con la presentada por Gonzales (2015) donde diagnosticó una baja rentabilidad en una empresa a raíz de la carencia de un adecuado Control interno, así mismo Cadenillas (2015) registró márgenes de ganancia inferiores a los adecuados en una empresa, impactando también en la rentabilidad de la misma.

La investigación al ser pre experimental llevó a cabo la aplicación de una propuesta basada en el Control interno. La propuesta fue elaborada teniendo en cuenta las principales aristas problema encontradas en el pre test, por lo que esta estuvo compuesta por la solución presentada para cada componente que conforma el control interno, es decir, para Ámbito de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, y Seguimiento y monitoreo; además de un presupuesto que detalla los gastos en que incurrirá la empresa por aplicar la propuesta; aspectos que la empresa incorporó y que tras la evaluación post test, se determinó que sus efectos fueron altamente significativos (respaldado también por pruebas estadísticas como la Prueba T student), ya que el Control interno se valoró como adecuada en un 100%, de acuerdo a los mismos indicadores, y por ende, preguntas analizadas anteriormente, mejorando también la Rentabilidad de la empresa, ya que esta presentó ratios de rentabilidad

con valores aceptables. En tal sentido dentro de los antecedentes encontrados en la investigación no se tuvo estudios parecidos que permitan comparar los resultados obtenidos en el post test.

CAPÍTULO V:
CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Con el diagnóstico de la variable Control interno de acuerdo a las 5 dimensiones por las que fue operacionalizada, compuesta a su vez por 5 indicadores, se encontró que esta se presenta como inadecuada al 100% dentro de la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C., según lo manifestado por los trabajadores; teniendo la primera dimensión ámbito de control una valoración de inadecuada por el 66.25%, la dimensión Evaluación de riesgos con el 67%, la dimensión Actividades de control con el 64%, en tanto en la dimensión Información y comunicación por el 53%, y la dimensión Supervisión y seguimiento con el 69%. Así mismo el diagnóstico de la variable Rentabilidad en base a la dimensión que la conformó, como lo fue Ratios de rentabilidad, se manifestó en niveles mínimos aceptados para validar que la empresa se encontraba en óptimas condiciones financieras.

Se aplicó el Control interno teniendo en cuenta las principales aristas problema encontradas en el pre test, por lo que esta estuvo compuesta por la solución presentada para cada componente que conforma el control interno, es decir, para Ámbito de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, y Seguimiento y monitoreo; además de un presupuesto que detalla los gastos en que incurrirá la empresa por aplicar la propuesta. Se concluyó tras el procesamiento estadístico, Prueba T student, que

al aplicar el Control interno se mejoró la Rentabilidad de la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C., 2017. De esta forma se confirma que hay una diferencia significativa en las medias de la variable Control interno antes y después de aplicar la propuesta elaborada, por lo que ésta si tiene efectos significativos sobre el Control interno que la Empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. presentaba inicialmente.

Se evaluó la variable Control interno luego de la aplicación de la propuesta, se encontró que esta se presenta como adecuada al 100% dentro de la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C., según lo manifestado por los trabajadores; teniendo la primera dimensión ámbito de control una valoración de adecuada por el 76.25%, la dimensión Evaluación de riesgos con el 76%, la dimensión Actividades de control con el 66%, en tanto en la dimensión Información y comunicación por el 66%, y la dimensión Supervisión y seguimiento con el 61%. Se evaluó la Rentabilidad de la empresa en la dimensión estudiada, teniendo ratios de rentabilidad con valores que permitieron observar niveles muy superiores a los anteriores, teniendo Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C beneficios que le permiten seguir operando óptimamente.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. seguir trabajando para formular un sistema de Control interno que ahonde aún más en las deficiencias que estas puede presentar en el mediano y largo plazo; más aún en un entorno tan cambiante como lo es el mundo de hoy, donde factores externos puedan afectar el normal desarrollo de las operaciones de una empresa.

El recurso humano representa dentro de cualquier empresa un pilar fundamental para que esta se desempeñe adecuadamente en las actividades comerciales que realiza, por lo que se recomienda a la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. velar porque su personal cuente con todos los recursos necesarios para efectuar sus funciones por las cuales fueron contratados, en ese sentido se deberá integrar este elemento a las posteriores propuestas que se desarrollen o implemente en mejora de los procesos administrativos, operativos y logísticos de la empresa.

Todas las empresas responden al nivel de rentabilidad que estas tienen para poder seguir creciendo y así posicionarse en el mercado, en esa línea se recomienda a la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. a elaborar informes periódicos que permitan conocer los márgenes de ganancia que esta viene produciendo, y en caso estos no sean los esperados incorporar soluciones oportunas para corregir situaciones no deseadas.

CAPÍTULO VI:
REFERENCIAS

Actualícese (2016, 19 de mayo). Deficiencias en el control interno: situaciones a considerar para determinar que son significativas. Recuperado de: http://actualicese.com/actualidad/2016/05/19/deficiencias-en-el-control-interno-situaciones-a-considerar-para-determinar-que-son-significativas/

Barquero, M. (2013). Manual Práctico de control interno (primera edición ed.). Barcelona España: PROFIT editorial.

Benjamín Franklin, E. (2007). Auditoría Administrativa Gestión Estratégica del Cambio. México: Pearson Educación.

Ccaccya Bautista, D. (2015). Análisis de la rentabilidad de una empresa. Actualidad Empresarial, 341.

Cadenillas, J. (2015). “Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Quick construcción S.A.C., 2014” (Tesis de pregrado) Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Huaraz, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1142/CONTROL_INTERNO_RENTABILIDAD_CADENILLAS_HERMENEGILDO_JESUS_VITALIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). (2015). Coso at 30. Obtenido de http://3197d6d14b5f19f2f440-5e13d29c4c016cf96cbbfd197c579b45.r81.cf1.rackcdn.com/collection/programs/sechistorical-041615-transcript.pdf

Díaz, M. (2012). Análisis contable con un enfoque empresarial (primera edición ed.). Andalucía, España: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.

Estupiñán, R. (2014). Control Interno y fraudes (tercera edición ed.). Bogotá, Colombia: Complemento Virtual Sil Ediciones.

Flores, J. (2013). Análisis e interpretación de estados financieros (Cuarta edición ed.). Lima, Perú: Centro de especialización en contabilidad y Finanzas E.I.R.L.

Flores, Y. (2015) “Control interno y rentabilidad en la empresa Grupo Moreno Automotriz S.A. Huaraz, 2014” (Tesis de pregrado) Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Huaraz, Perú. Obtenido de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/929/CONTROL_INTERNO_RENTABILIDAD_FLORES_RAM%C3%8DREZ_YELSIN_FRAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fonseca Luna, O. (2011). Sistemas de control interno para organizaciones. Lima: Imprenta Publicidad & Matiz.

García, R. (2014, 10 de febrero). Control interno, ¿prioridad para empresas? Forbes. Recuperado de: https://www.forbes.com.mx/control-interno-prioridad-para-empresas/

Gonzales, J. (2015) “Control Interno y rentabilidad en la empresa Corporación ICARO S.A.C. Huaraz, 2014” (Tesis de pregrado) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Huaraz, Perú. Obtenido de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/965/CONTROL_INTERNO_RENTABILIDAD_GONZALES_GONZALES_DANIEL_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R. F. (2014). Metodología de la investigación (Sexta Edición ed.). México: Mc Graw Hill Educatión.

Mantilla B., S. A. (2016). Auditoría del control interno (Tercera Edición. ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=rMS4DQAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false

Posso, J. (2014) “Diseño de un modelo de control en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera” (Tesis de pregrado) Universidad de Cartagena. Cartagena, Colombia. Obtenido de: http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf

Real academia de la lengua española. (2017). Real Academia Española. Recuperado el 18 de mayo de 2017, de http://www.rae.es/

Santillana Gonzàlez, J. R. (2015). Sistemas de control interno. México: Pearson Educación

Sotomayor, A. A. (2008). Auditoría Administrativa. México: McGraw Hill.

Yong, N. (2013, 23 de agosto). PwC: El control interno es necesario para preservar el negocio. *Diario Gestión.* Recuperado de: http://gestion.pe/empleo-management/pwc-control-interno-necesario-preservar-negocio-2074437

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

<table>
<tr><th>Objetivos</th><th>Problema</th><th>Hipótesis</th><th>Variable</th><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th></tr>
<tr><td>General</td><td>General</td><td>General</td><td rowspan="15">Control Interno</td><td rowspan="5">Ambiente de control</td><td>Capacidades laborales</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Determinar el efecto de la implementación del control interno en la mejora de la rentabilidad de la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. 2017 Chiclayo.</td><td rowspan="3">¿Cuál es el efecto de la implementación de un control interno en la mejora de la rentabilidad de la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. 2017 Chiclayo?</td><td rowspan="3">H1: La implementación de un control interno mejorará la rentabilidad en la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. 2017.
H0: La implementación de un control interno no mejorará la rentabilidad en la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. 2017.</td><td>Actitudes laborales</td></tr>
<tr><td>Normatividad Laboral</td></tr>
<tr><td>Compromiso</td></tr>
<tr><td>Comportamiento ético</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Evaluación de riesgos</td><td>Cumplimiento de objetivo</td></tr>
<tr><td>Plan de contingencia</td></tr>
<tr><td>Determinación de riesgos</td></tr>
<tr><td>Estimación de efectos de riesgos</td></tr>
<tr><td rowspan="5">Actividades de control</td><td>Evaluación de procedimientos</td></tr>
<tr><td>Manejo interno de la empresa</td></tr>
<tr><td>Análisis de información.</td></tr>
<tr><td>Procesamiento de la información</td></tr>
<tr><td>Establecimiento de acciones ante desviaciones</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Información y comunicación</td><td>Nivel de probabilidad de ocurrencia</td></tr>
<tr><td>Software de comunicación interna.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Diagnosticar la situación actual del control interno y la rentabilidad de la Empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. 2017 Chiclayo.
Aplicar una propuesta de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C 2017 Chiclayo.</td><td rowspan="2">La presente población estará conformada por el personal que labora en la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. dado que mediante esto depende el análisis del Control interno y su situación actual, lo cual repercutirá en la rentabilidad de la empresa y los trabajadores de la misma.</td><td rowspan="2">La muestra estará constituida por la totalidad de la población, por lo tanto se realizará un muestreo de tipo no probabilístico, compuesto por los 20 colaboradores de la empresa conformado por el gerente, los jefes de áreas y demás puestos, en la empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. 2017, Chiclayo.</td><td>Hardware de acceso a la información</td></tr>
<tr><td>Específicos</td><td>Población</td><td>Muestra</td></tr>
</table>

Evaluar la situación del control interno y la rentabilidad después de aplicar la propuesta en la Empresa Agrupación Técnica Automotriz IRH S.A.C. 2017 Chiclayo.					Actividades preventivas
					Registro de información
					Revisión de informes
		Diseño		Supervisión y seguimiento	Actividades de corrección.
		Pre experimental O1----------X----------O2 Antes Después O1: Diagnóstico certero del control interno X: Diseño del control interno O2: Evaluar si la implementación de un control interno mejora los índices de rentabilidad.			Supervisión y mejoramiento.
					Cumplimiento de controles
					Registro de los resultados
					Monitoreo a las desviaciones presupuestales
			Rentabilidad	Ratios de rentabilidad	Rentabilidad sobre los activos
					Rentabilidad sobre las ventas
					Rentabilidad sobre el patrimonio
					Margen comercial.

ANEXO N° 02: INSTRUMENTO DE LA VARIABLE RENTABILIDAD

Guía de análisis documental

CLASE	FÓRMULA	UNIDAD	2016	2017	INTERPRETACIÓN
ANÁLISIS DE RENTABILIDAD	**Margen comercial**				
	Ventas netas - costo de bienes / ventas netas	%			
	Rentabilidad sobre la inversión				
	Ganancia neta / actito total	%			
	Rentabilidad sobre los capitales propios				
	Ganancia neta/patrimonio	%			
	Rentabilidad neta sobre ventas				
	Patrimonio/capital social + acciones de inversión	%			

ANEXO N° 03: INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CONTROL INTERNO

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL ÁREA DE LA EMPRESA ATA IRH S.A.C.

Objetivo: Recabar información sobre control interno en la empresa ATA IRH S.A.C.

Estimado colaborador se le solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Marque (x) donde crea represente su elección de acuerdo a la pregunta.

Tomar en cuenta la siguiente escala de acuerdo al valor mostrado. **1. Totalmente en desacuerdo, 2. Desacuerdo, 3. Indeciso, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo**					
	Escalas				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
CONTROL INTERNO					
Ambiente de control					
Capacidades laborales	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1. ¿Los colaboradores realizan las labores diarias con total normalidad?					
2. ¿Los colaboradores tienen dificultades para cumplir sus labores?					
Actitudes laborales	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
3. ¿Los colaboradores demuestran actitudes positivas frente a cambios referentes en las inspecciones para evaluar la realización de actividades?					
Normativa laboral	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
4. ¿Considera usted que la ejecución de los procedimientos concernientes al área se orienta al cumplimiento de las directrices?					
5. ¿Considera usted que la ejecución de todos los procesos concernientes al área se encuentra incluidos en lo expuesto en la normativa vigente?					
Compromiso	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
6. ¿Se siente totalmente comprometido con labor que desempeña actualmente?					
7. ¿Usted fomenta buenas conductas en su personal para la realización de sus actividades?					
Evaluación de riesgos					
Cumplimiento de objetivos	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
8. ¿Los colaboradores cumplen con sus actividades eficientemente?					
Plan de contingencia	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

9. ¿Se desarrollan planes de contingencia ante posibles problemas que puedan suscitarse?					
Determinación de riesgos	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
10. ¿Se detecta los riesgos en determinado proceso que pueden afectar el cumplimiento del objetivo?					
Estimación de efectos de riesgos	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
11. ¿Se estima los efectos de los riesgos en procesos identificados?					
Evaluación de procedimientos	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
12. ¿Se realiza la evaluación de los procedimientos concernientes a su área?					
Actividades de control					
Manejo interno de la empresa	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
13. ¿Se ejecuta el control de las actividades propias de su área a cargo?					
Análisis de la información	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
14. ¿Considera usted que es importante la implementación de un control interno para asegurar la consecución de objetivos?					
Procesamiento de la información	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
15. ¿Se realiza el procesamiento de la información contable posterior a su análisis?					
Establecimiento de acciones ante desviaciones	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
16. ¿Se realizan actividades correctivas cuando existen desvíos en el cumplimiento de las labores?					
17. ¿Se estima las posibilidades de ocurrencia de desviaciones que pueden afectar la consecución de las metas?					
Nivel de probabilidad de ocurrencia	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
18. ¿Se recurre frecuentemente a supervisar el cumplimiento de las funciones competentes a su área?					
Información y comunicación					
Software de comunicación interna	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
19. ¿Usted cuenta con una completa base de datos acerca de las actividades que realiza cada trabajador?					
Hardware con acceso a la información	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
20. ¿Se utiliza periódicamente las herramientas informáticas para monitorear el desempeño de las actividades de sus colaboradores?					
Actividades preventivas	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
21. ¿Se determina acciones preventivas ante sucesos fortuitos?					
Registro de información	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

22. ¿Se elabora un registro de las actividades realizadas por cada colaborador en determinado periodo?					
Revisión de informes	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
23. ¿Periódicamente se revisa los registros de información referente al cumplimiento de actividades programadas?					
Supervisión y seguimiento					
Actividades de corrección	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
24. ¿Se ofrecen soluciones creativas y adecuadas a problemas eventuales?					
Supervisión y mejoramiento	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
25. ¿Es importante aplicar una retroalimentación para el cumplimiento efectivo de las actividades?					
26. ¿Existen beneficios de la implementación correcta de un control interno?					
Cumplimiento de controles	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
27. ¿Se realiza el cumplimiento de la totalidad de controles en su área?					
Registro de resultados	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
28. ¿Se diseña su registro basado en los resultados de su área?					
Monitoreo de las desviaciones presupuestales	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
29. ¿Se realiza seguimientos eficientes a las desviaciones presupuestales?					
30. ¿Considera que la aplicación del control interno íntegro incide directamente en la rentabilidad?					