



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD

TESIS

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL
INTERNO PARA INCREMENTAR LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MOTOR'S
HOUSE NORTH COMPANY S.R.L, JAÉN-2018

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PUBLICO

Autora:

Bach. Vela Terrones Adisvel Rosita

ORCID: 0000-0003- 4550-1469

Asesor:

Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar

ORCID: 0000-0002-0815-6443

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel-Perú

2020

APROBACIÓN DEL JURADO

Dra. Calvanapón Alva Flor Alicia
Asesor

Presidente de Jurado

Secretario (a) de Jurado

Vocal de Jurado

DEDICATORIA

A Dios por la vida, a mis queridos padres por ayudarme y motivarme a cumplir los objetivos y meta trazada, a mis amigos que de una u otra forma me apoyaron a llevar a cabo este proyecto de vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por darme la fuerza, el desempeño y ánimo para llevar a cabo este proyecto de aprendizaje en una etapa de la vida.

A mis padres por ser mis pilares y apoyarme durante el desarrollo de mi proyecto de vida, por estar constantemente corrigiendo los errores y apoyándome incondicionalmente a seguir adelante.

A mi asesor metodológico por sus orientaciones brindadas para la elaboración de la tesis y los profesores que me enseñaron durante el desarrollo de mi formación profesional

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE.....	v
INDICE DE TABLAS.....	vi
INDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN.....	9
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos Previos.....	15
1.3. Teorías Relacionadas al tema.....	21
1.3.1. Control Interno.....	21
1.3.2. Rentabilidad.....	25
1.4. Formulación del Problema.....	28
1.5. Justificación e Importancia del estudio.....	29
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivos.....	30
1.7.1. Objetivo General.....	30
1.7.2. Objetivos Específicos	30
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	31
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	31
2.1.1. Tipo de investigación.....	31
2.1.2. Diseño de la investigación	31
2.2. Población y Muestra.	32
2.3. Operacionalización de variables	33

2.4.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.....	36
2.5.	Método de análisis de datos	37
2.6.	Aspectos Éticos.....	37
III.	RESULTADOS	38
3.1	Tablas y figuras.....	38
3.1.1	Análisis e interpretación de los Resultados.....	38
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
4.1	CONCLUSIONES:.....	51
4.2	RECOMENDACIONES.....	52
V.	IMPLEMENTACIÓN	53
VI.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
VII.	ANEXOS	64

INDICE DE TABLAS

TABLA 1	38
TABLA 2.....	39
TABLA 3.....	40
TABLA 4.....	41
TABLA 5.....	42
TABLA 6.....	43

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1	38
FIGURA 2	39
FIGURA 3	40
FIGURA 4	41
FIGURA 5	42
FIGURA 6	43

RESUMEN

El proceso de investigación apuntaló al logro del objetivo: Determinar la incidencia del sistema de control interno en la rentabilidad de la empresa Motor's House North Company S.R.L., se recogió información de una muestra integrada por 13 empleados que conforman la entidad. Para analizar la variable control interno se realizó entrevistas y cuestionarios a los trabajadores con el propósito de tener conocimiento de este proceso en las diversas áreas; para el análisis de la variable de rentabilidad se utilizó el análisis documental mediante los estados financieros para aplicar los indicadores financieros, el análisis de los datos se hizo en el programa Excel elaborándose tablas y figuras de las preguntas del cuestionario y guía de entrevistas. En conclusión se ha determinado que en el cuestionario realizado a los trabajadores, la mayoría de ellos manifestaron que en la empresa no toman en cuenta las sugerencias de los trabajadores para la elaboración de las políticas internas, que a veces se les informa en algunos cambios que se realiza en la empresa; casi nunca realizan el control a los trabajadores por falta de organización, el desarrollo de las actividades no se realizan adecuadamente, manifestaron que no se elabora un resumen diario de los ingresos, egresos ni el control de todas las operaciones.

En la entrevista al gerente, y tres trabajadores de diferentes áreas de MOTOR'S HOUSE NORTH COMPANY S.R.L, se ha determinado incorrecciones en el proceso de control interno porque en las diferentes áreas carecen de manuales, procedimientos, políticas, presupuestos, plan de trabajo, no existe reportes mensuales de estado de situación financiera, no existe reporte diarias de las diferentes áreas, no se les capacita y no existe control y evaluación a los trabajadores

Asimismo, se ha determinado que la empresa está obteniendo rentabilidad sobre la venta de 2,95% muy baja debido a que sus egresos en diferentes rubros son muy elevados.

Palabras claves:

Control Interno y Rentabilidad

ABSTRACT

The research process aimed at achieving the objective: To determine the incidence of the internal control system on the profitability of the company Motor's House North Company S.R.L., information was collected from a sample made up of 13 employees that make up the entity. To analyze the internal control variable, interviews and questionnaires were carried out with the workers in order to gain knowledge of this process in the various areas; For the analysis of the profitability variable, the documentary analysis was used through the financial statements to apply the financial indicators, the analysis of the data was done in the Excel program, preparing tables and figures of the questions of the questionnaire and interview guide. In conclusion, it has been determined that in the questionnaire made to the workers, most of them stated that in the company they do not take into account the suggestions of the workers for the elaboration of internal policies, which are sometimes informed in some changes that it is done in the company; They almost never carry out the control of the workers due to lack of organization, the development of the activities are not carried out adequately, they stated that a daily summary of income, expenses and control of all operations is not prepared.

In the interview with the manager, and three workers from different areas of MOTOR'S HOUSE NORTH COMPANY SRL, inaccuracies in the internal control process were determined because in the different areas they lack manuals, procedures, policies, budgets, work plans, there is no monthly reports on the state of financial situation, there are no daily reports from the different areas, they are not trained and there is no control and evaluation of the workers

Likewise, it has been determined that the company is obtaining a very low return on sale of 2.95% due to the fact that its expenses in different items are very high.

Keywords:

Internal Control and Profitability

INTRODUCCIÓN

El proceso de investigación estuvo dirigido a estudiar las debilidades existentes en el funcionamiento del control interno de la empresa “Motor’s House North Company SRL. de la ciudad de Jaén, para incrementar la rentabilidad, teniendo como marco normativo de la ley nacional de control y sus modificaciones de nuestro país.

La investigación está encaminado exclusivamente a la gerencia, área ventas, caja, almacén el área contable, que son consideradas relevantes en el quehacer de las actividades operacionales y económicas de la citada entidad; donde el control interno debe constituirse en la seguridad del sistema contable, estableciendo y valorando los procesos contables y financieros que ayudaran a cumplir con sus objetivos, detectando irregularidades y errores para la solución factible, permitiendo mejorar la rentabilidad de dicha empresa.

Para fortalecer la presente investigación tendremos encuentra el control interno de las instituciones privadas de nuestro país, cuyo objetivo es instituir las reglas para orientar la planificación, autorización, implementación, funcionamiento y valoración de control interno, proponiendo alternativas de solución a fin de alcanzar los objetivos organizacionales

El estudio permitió estructurar la propuesta de un sistema de control interno a la entidad Motor’s House North Company SRL., para corregir la rentabilidad, a través de un mejor control para asegurar el óptimo aprovechamiento de los recursos, buscando mayor eficacia y validez en los distintos procesos que se ejecuta.

En Motor’s House North Company S.R.L., no existe un organigrama de las actividades a desarrollar, se realizan de acuerdo a la rutina no llegando a concretar todo lo requerido por los clientes, hasta el momento no se han realizado gestiones a fin de superar las debilidades. En tal razón, la presente investigación propone mejoras en el sistema de control interno que ayude a definir el camino a seguir para asegurar el crecimiento y mayor rentabilidad y sostenibilidad de la empresa.

Alcanzar el objetivo general implicó lograr los objetivos específicos: Evaluar el sistema de control interno de la empresa Motor’s House North Company S.R.L, Analizar la rentabilidad de la empresa Motor’s House North Company S.R.L., e Implementar el sistema control

interno para incrementar la rentabilidad de Motor's House North Company S.R.L. El contenido del presente informe detalla el proceso de investigación y comprende:

Capítulo I: denominado PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN donde se describe la situación problemática, además, se formula el problema, se justifica el estudio, se indica sus limitaciones y objetivos.

Capítulo II: nombrado MARCO TEÓRICO que incluye los antecedentes, base teórica científica, y los términos básicos del estudio.

Capítulo III: denominado MARCO METODOLÓGICO contiene el tipo y diseño de la investigación, se define y operacionaliza, además, se delimita la población y muestra, se indica la hipótesis, los métodos y técnicas de la recolección de datos, los procedimientos para recogerlos, los principios éticos y por último los criterios de rigidez científica.

Capítulo IV: Denominado ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS, en este capítulo se desarrolla la revisión documental y la discusión de los resultados.

Capítulo V: Titulado IMPLEMENTACIÓN, donde se detalla la propuesta

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad Problemática.

1.1.1 A nivel Internacional

Argentina

Xenón (2013), el empresario argentino expresa que el interés del control interno para que la compañía pueda conservarse y prospere en el mercado, es que el sistema de control aplicado al interior de una institución facilita respaldar los recursos de la compañía, previniendo pérdidas por estafa, sino que además garantiza la precisión justa de los datos contables, por lo que decimos que el control interno ayuda en progreso del rendimiento de la compañía.

Villacís (2017), el autor expresa que es obligatorio determinar y conservar un ámbito saludable de control interno, con el propósito de que las actividades ejecutadas sean apropiadas conforme a su reglamento para la organización y funcionamiento de la empresa. Por otro lado, se debe tener en cuenta los riesgos del negocio, para así fijar las acciones a ejecutar frente a los probables peligros que se presenten. De la misma manera tener actividades de control interno, que faciliten informaciones útiles, para que se notifique a todas las áreas competentes de la empresa, con la finalidad de calcular e instaurar mejores labores para la compañía.

España.

Martínez (2016), en el ámbito internacional, las entidades ejecutan mayor impulso por conseguir un grupo de acciones que le proporcione un rígido control propio de las acciones de la entidad. En España, el sector público para solucionar sus problemas posee un sistema llamado “Marco Integrado de Control Interno”, este sistema facilita a cualquier empresa incrementar y conservar su propio sistema de control, a efecto de que la compañía logre sus metas trazadas.

Por lo que podemos observar que el gobierno español, posee un sistema COSO, que permite colaborar con las empresas a solucionar sus problemáticas como es el control de inventarios, adecuadas prácticas y otros.

Ecuador.

Camacho, Gil y Paredes (2017), señala que la problemática por inspeccionar y dirigir eficazmente los recursos iniciativos de la empresa, se decidió determinar los controles y exámenes de las operaciones de los individuos donde estos contribuyen. Por lo que dice que el control interno es un proyecto organizacional, llamado a un grupo de métodos que garantizan a que los activos sean resguardados y asimismo que las observaciones contables son irrefutables, ya que las funciones de la empresa se desenvuelven y se ejecutan conforme las normas de la organización.

Colombia.

Castañeda (2014), señala que hasta la presente fecha el ámbito empresarial, está señalado por la inseguridad, como resultado a la competencia, la internacionalización de los mercados, la exclusión de los muros comerciales, la información y la tecnología avanzada, por lo que ha provocado modificaciones en la administración de la empresa. Por lo que sea ha observado que las mayorías de las empresas tienen la obligación de adaptarse a las incesantes modificaciones que se da en el mercado, que son extremadamente competitivos y de las cuales se sacan beneficios para que estas entidades alcancen el éxito.

El obstáculo que tienen los gerentes para conducir las empresas no es saber las exigencias, sino al contrario tener la capacidad de dirigir, con la finalidad de llevarlas al éxito, por lo que decimos que el control interno y la gerencia empresarial deben centrarse a las metas de la entidad.

Nicaragua.

Paiva (2013), dice que una mala repartición de funciones , carencia de información financiera precisa, como también de tener trabajadores sin ética y moral, poco eficaces en sus funciones, ocasiono que la empresa Cobros del Norte S.A. tenga una mala administración como en la custodia de activos, incumplimiento de sus funciones, información inapropiada, por lo que resulta que la determinaciones que se establezcan en la entidad no son las más adecuadas para resolver la problemática de la compañía, por lo que se recomienda cambios urgentes que ayuden para el bienestar de la compañía.

México

Aguirre y Armenta (2012), en su artículo científico sobre la trascendencia del control propio en las medianas y pequeñas empresas mexicanas. Tiene como finalidad preservar a

la organización de toda irregularidad que consiguiera surgir, en los indicadores financieros consignados en los registros de la entidad, por lo que dice el autor que está en la obligación de resguardar las unidades productivas con la intención de que se mantengan en el mercado y estas colaboren al progreso de la economía del país, por lo que el autor deduce que el control interno constituye un mecanismo valioso para la gestión financiera.

1.1.2 A Nivel Nacional

Lima.

Palomares y Velásquez (2016), expresa el autor que toda compañía perdura en el mercado gracias a su rendimiento, de manera que hay ciertos elementos que la pueden perjudicarla directamente o indirectamente, elementos como la carencia de documentos reglamentarios. La falta de personal altamente capacitado, penuria en el control y monitoreo de prevención de peligros y corrección de los errores y una información financiera que no tiene eficacia, por lo que decimos que la compañía “Fondo de Cultura Económica del Perú S.A.” tiene que poner en funcionamiento un control interno, como herramienta que facilita el orden de la compañía, con la finalidad que tenga un eficiente rendimiento.

Fernández y Vásquez (2014), indica el autor que todas las compañías, tienen que poseer un sistema de control interno adecuado, planteada por directivos de la empresa, por lo que dice que el control interno es un instrumento principal en las compañías por lo que facilita ver cómo se desarrollan las labores de la empresa, basados en sus leyes y normativas que tiene la entidad para su eficaz rentabilidad de la empresa.

Diario el Comercio (2015), dice que únicamente el 25% de las instituciones estatales (655) del Perú, posee un sistema de control interno, por ello, le accede a la prevención de fraude y peligros que pueden darse en sus operaciones institucionales, por lo que la Contraloría se manifiesta que aún hay grandes bajas en la utilización de sistemas de control interno, en tal razón esta entidad buscará la manera de promover e impulsar a que todas las compañías hagan uso de un control interno.

El Diario Gestión (2013), expresa que el interés que posee el control interno en la entidad peruana es que facilita proteger los activos, para que las empresas tengan éxitos, por lo que se deben tener en cuenta los costos del sistema de control según Nancy Yong que dice que

la solución no debe ser más cara que el problema.

En el otro ámbito el control interno permite conducir apropiadamente a una compañía de manera interna y a la vez permite conocer sus proveedores y usuarios, como lo dice el Grupo **Grana y Montero (2018)** quienes expresan que gracias al control interno pueden saber cualquier situación de riesgos que pueda tener la empresa mediante una base de datos.

Por lo que el control interno resulta importante a fin de que una organización tenga éxito y sea competitiva en el mercado.

Gonzales (2016), dice el autor que el control interno es el factor primordial del proyecto interno que tenga la empresa con miras al éxito, en la que deba tener un sistema adecuado y funciones eficientes para prevenir los obstáculos que afronte la compañía

ESAN Business (2016), en una investigación elaborada a más de quinientas compañías de éxito en América Latina, indica cuales son los factores que ayudan a tener un elevado rendimiento, en alcanzar las metas proyectadas por la empresa. Por lo que diversas de las compañías americanas dicen que reducir costos es sinónimo de mayor rentabilidad, pero el estudio llamado “La fórmula del crecimiento rentable” ejecutado por la consultora Accenture expresa que la función gerencial incurre más en el crecimiento en las entidades ocasionando un 65 % de los ingresos.

Gerens (2013), la consultora plantea que la falta de aceleración de la producción en el Perú constituye uno de los hechos que manifiesta la inclinación de la rentabilidad inferior de las entidades de la nación. La consultora expresa que se demostró que a finales del periodo 2015 el rendimiento patrimonial aproximado de las corporaciones del país cambió en un 9%, porcentaje inferior a lo que se dio en diciembre del 2014 que fue de 11.6. por lo que se observa que los porcentajes se ha disminuido, luego de alcanzar una cima de 31% a finales del año 2006 por lo que su rendimiento ha sido decadente.

Por lo que el rendimiento de las compañías peruanas, es de bastante preocupación, conforme a las entidades investigadas, que solo 5 sectores de los 40 detallan dos terceras partes de la tasa de rendimiento aproximado.

En esta área de estudio, encontramos al sector minero con un ROE DE 3.4%, eléctrico (19.5%), procesamiento de alimentos y materiales de construcción y financieras lucrativas

con un ROE de 20.2%., por lo que, el estudio elaborado, establece que los posteriores 3 trimestres se ha incrementado la proporción de compañías con ganancias en contra.

1.1.3 A Nivel Local

La compañía Motor's House North Company S.R.L, se aboca a la adquisición y negocio de Motos Lineal, Moto Taxi y Moto Carguera. El problema de la empresa Motor's House North Company S.R.L. destaca en la gestión administrativa, y es que no posee un área de control interno, por ello la entidad no lleva un buen manejo en cuanto a sus operaciones, existiendo deficiencias en el momento de las ordenes de compras, en la demora de cancelación a proveedores, la falta de control en el stock de mercadería, el descontrol de gastos innecesario por movilidad de los repartidores de mercaderías, y es que todo ese conjunto de problemas hacen que la empresa no tenga buena rentabilidad, puesto que siempre se ven en la obligación de buscar modos de abastecerse en cuanto a sus necesidades.

Por ello, se propone contar con el área de control interno en la citada empresa para optimizar la rentabilidad, llevando mejor el registro de su patrimonio, de sus procedimientos y de cada una de las áreas que cuenta para que de esta manera se esté logrando mejoras en la gestión, y por tal, esta no sea vulnerable a riesgos que podrían afectar la estabilidad de la misma.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1 A nivel Internacional

Vásquez (2017), ejecutó el estudio sobre cómo contribuye el control interno con el mejoramiento de la productividad de una compañía de turismo, tesis de maestría presentada a la Universidad Técnica del Norte, elaborada con el propósito fijar la aportación que tiene el control interno en el rendimiento de una agencia de viajes. Por lo que el autor deduce que se encontró varios errores en la compañía de viajes, por lo que se observó, una mayor variedad de elementos de peligros, en los métodos que realiza la compañía, por lo que se planteó un perfeccionamiento del control interno que deseche los costos inútiles de la compañía y así aumente el rendimiento de la entidad.

Bosque y Ruiz (2016), en su tesis referida al control interno y su repercusión en la productividad de una compañía, tesis de grado en administración, del Instituto Universitario

Aeronáutico, tiene como propósito rediseñar el sistema de control interno en la unidad de Compras y Stock de Inventarios, de la corporación Centro Motor S.A., con la intención de determinar tal sistema de manera apropiada a fin de perfeccionar el rendimiento empresarial.

Por lo que el autor llega a deducir, que hay un inapropiado ordenamiento en el área de compras, por lo que ocasiona un inapropiado control y compras de las materias primas, originando sobre costos y reducción en su rendimiento, por lo tanto, se sugiere reorganizar dicho sistema de vigilancia interna, para de ese modo garantizar los recursos y aumento en su rentabilidad.

Cordero y Castillo (2016), y el estudio referente al control interno como instrumento efectivo en la mejora de la productividad en una empresa ecuatoriana, tesis de grado sustentada en la Universidad de Guayaquil, asumió el propósito de desarrollar estrategias contadoras y de seguimiento a efecto de perfeccionar la rentabilidad empresarial, conforme al ambiente de la producción y colocación de un vegetal en Guayaquil, de modo que se determinen líneas de trabajo para las complacencias de los usuarios, por lo que el autor sugiere ejecutar un conveniente sistema de control interno que permita reducir los costos y aumentar el rendimiento de la entidad comercial.

Paiva (2013), presenta una investigación donde evalúa el control interno y su influencia en la rentabilidad en una empresa nicaragüense, elaborada para la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, con el propósito estudiar al control interno y su influencia en el rendimiento de dicha empresa. El autor dice que hay imperfecciones en el control interno, como por ejemplo en el entorno del control, no observa claramente las labores de cada empleado, ocasionando la no identificación de equivocaciones involuntarias, olvidos y las probables exposiciones a actos ilícitos (esto es al exceso de confianza); y así mismo también por lo que los empleados en su totalidad no tienen conocimiento de las metas de la empresa, por lo que decimos que hay una descoordinación por todos los que integran la empresa y a su vez no tenga rentabilidad.

García y Mendieta (2013), estudió lo relacionado con la ejecución del control de inventarios con miras de realizar mejoras en la rentabilidad financiera en una entidad comercial, tesis de grado en contaduría pública y auditoría, de la Universidad Estatal de Milagro, se formuló el objetivo de estudiar las imperfecciones del control de inventarios, a

fin de reconocer las mermas con respecto al inconveniente usos de la bodega. Por lo que decimos que necesita un procedimiento sistemático para controlar los inventarios eficazmente, además, observó que no se tiene un control correspondiente al ingreso y fin de los productos, al no contar con personal que no esté altamente capacitado, generando pérdidas en sus productos, de tener artículos caducados en el almacén y molestias en los clientes.

Ecuador

Lanchi & Zapata, (2012), realizaron una investigación relacionada con la productividad mercantil y financiera de la empresa de repuestos “Sol y Campo”, tesis de grado presentada a la Universidad de Loja –Ecuador.

El autor manifiesta que los estados financieros nunca ha sido su objetivo de un análisis de rentabilidad financiera que permita al dueño de la compañía, tener un instrumento apropiado que le proporcione estar al día de la situación financiera, para así establecer destacadas determinaciones.

Por lo que se expresa que la compañía no tiene un adecuado control interno, cuyo objetivo permita proteger los patrimonios organizacionales, eludiendo extravíos por estafa o descuido, así mismo como descubrir desviaciones que tenga la compañía y que estas perjudiquen al ejecuta miento de sus metas.

Ecuador

Tobar, y Hurtado (2012), en su investigación propuso una estrategia encaminada a optimizar la productividad de una empresa ecuatoriana, tesis de pregrado, en ella el autor dice que las labores que se ejecutan bajo una gestión administrativa y financiera básica, sin ningún proyecto que oriente sus labores hacia las metas de la empresa, contando con un personal incapacitado y está teniendo muchos años en el mercado , la compañía no tendrá un rendimiento anhelado, sino que tendrá baja rentabilidad en el mercado.

1.2.2 A nivel nacional

Cruzado (2015), en su estudio sobre la ejecución del control interno en las actividades de logística y su efecto en la productividad de una empresa constructora. El autor muestra mediante su investigación que la puesta en marcha sistemáticamente el control interno en el manejo logístico influye efectivamente en el rendimiento de la mencionada empresa, que se

vio perjudicada por mermas, ocasionadas en la oficina de logística, las mismas que se elevaron significativamente, pero al implementar el proceso de control interno en dicha unidad se favoreció y superó las actividades comerciales correspondientes.

Guerra (2015), elaboró un estudio referente al control interno y cómo incide en la gestión de las micro y pequeñas empresas piuranas, tesis para titularse como contadora pública Universidad Nacional de Piura, tiene como propósito estudiar el procedimiento de control interno que incurren en la calidad de gestión de las empresas estudiadas. Por lo que empleó un estudio analítico, llegando a establecer que las MyPES carecen de normatividad interna, ni tampoco un proyecto de control interno que les facilite evitar peligros y respaldo en la protección de sus recursos, en tal razón, consideran que si se cuenta con control interno en cada una de ellas incurrirá adecuadamente en la administración de sus empresas, por lo que no solo se obtendrá el orden de la compañía y la seguridad de sus activos sino que evitara cualquier tipo de falta o negligencia ante la Administración Tributaria.

Choquehuanca (2016), realizó una tesis donde diseñó un sistema de control interno orientado a introducir mejoras para hacer más rentable una empresa de transportes que opera en Jaén, tesis para titularse como contador público en la Universidad Señor de Sipán, tiene como propósito establecer en que dimensión el proyecto de control interno, colaborara a prosperar el rendimiento de la compañía Transportes Lucs EIRL. Por lo que el autor deduce que no hay un apropiado manual de organizaciones y actividades, así también como la falta de capacitación al personal de la compañía, por lo que se originan que haiga varios errores, teniendo como resultado pérdidas de tiempo y dinero, es por esto que el autor sugiere que se mejore la comunicación de sus labores internas de todos los trabajadores, para reforzar el control interno en dicha entidad.

Flores (2015), en su investigación relaciona el control interno con la productividad de una empresa de Huaraz, tesis para titulación como contador público, asumió la finalidad de establecer la incidencia del control interno en su productividad. Por lo que el autor deduce que hay una vinculación positiva entre la rentabilidad y el control interno, por lo que un 90% señalaron que frecuentemente se protege los activos y patrimonio de la compañía y un 70% contribuye en los objetivos proyectados por la empresa.

Yeckle (2014), en su estudio abordó de qué manera la ejecución de un sistema de control interno incide en la rentabilidad empresarial en una compañía trujillana, tesis en contaduría pública presentada a la Universidad Nacional de Trujillo, en la que el investigador establece que con la implementación del sistema de control interno incurrirá en la productividad de la empresa investigada; por lo que el investigador dice que la compañía debería invertir para tener un proceso sistemático de control interno adecuado, por resultar sumamente importante de las áreas de almacén y tesorería, para así alcanzar los propósitos de la empresa.

Lima

Marco y Álvarez (2015), y el estudio donde trabajó la rentabilidad y su sistema de costos y la rentabilidad en las empresas de servicios, elaborada en la Universidad Nacional del Callao a fin de titularse como Contador Público; dicha tesis asumió el propósito de perfeccionar la rentabilidad de la compañía investigada, de manera que se sugiere un sistema de costos, con el objetivo de superar el problema que tiene la compañía, de los cuales se observó que un sistema de costos es obligatorio para una compañía, por lo que se localizaran los elementos que obstaculizan al rendimiento de la sociedad.

Trujillo

Soles (2015), y la tesis orientada a diseñar e implementar un sistema de control interno para influir de manera efectiva en la productividad de una empresa trujillana, con la cual llegó a obtener la titulación como profesional en Contaduría Pública, en la Universidad Nacional de Trujillo. En su trabajo el autor ha establecido que la puesta en marcha de un control interno sistemático y adecuado en la empresa investigada tuvo efectos positivos ya que facilita tener resultados eficientes con respecto al rendimiento de la empresa.

1.2.3 A nivel Local

Cajamarca

Choez (2017), y la investigación sobre cómo asumir al sistema de control interno para convertirlo en herramienta de gestión para adoptar decisiones adecuadas a la administración de una empresa cajamarquina, tesis de maestría en ciencias, el investigador da a conocer de qué forma el control interno (identificación de normativas y políticas empresariales propias) incide en las determinaciones de la empresa Servicentro Primavera SRL”, que es explicada con metodologías, dialéctica, investigación de tipo no experimental – correlacional, garantizada por normativas e instrumentos de compendio de información.

Por lo que decimos que es de bastante interés contar con un control interno, porque ayuda mucho en la adopción de decisiones adecuadas de la gestión y así fortificar el sistema operacional de la empresa.

Rodríguez y Vásquez (2016), como resultado de su investigación proponen el diseño de un sistema de control propio a efectos de lograr un proceso productivo más efectivo y optimar la relación costo-beneficio de la entidad dedicada a la pastelería, sustentada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo y optar su título profesional como contador público, cuyo propósito fue determinar las imperfecciones en el conjunto de áreas de la organización, decidiendo los costos de producción para alcanzar el equilibrio y plantear indicadores de eficacia.

Por lo que dice el autor que el control interno sistematizado posibilita a la compañía a reconocer y aplacar los peligros de estafas, hurto y costos exagerados, por una impropia administración de insumos, tiempo y calidad de los artículos fabricados, de manera que hasta el presente estudio realizado han aumentado los precios de fabricación y se ha reducido la productividad de la compañía.

Horna (2015), en su investigación referente la propuesta de un “sistema de control interno” orientado a elevar la competencia en una empresa de transportes, tesis para la licenciatura en administración, en la Universidad Privada Señor de Sipan, según el autor dicha propuesta asegurará la competitividad de la empresa beneficiaria. Por lo que el estudioso deduce que, ante el incremento de competencias en los medios de transportes, se recomienda que la empresa de Transportes El Cumbe, tenga un sistema apropiado de control interno, a fin de neutralizar la reducción del rendimiento interno de la compañía, que es producido por los ingresos menores y los costos inapropiados producidos por las labores que realiza la empresa.

Carrasco y Farro (2014), encaminaron su estudio a evaluar del control interno a los cálculos por recaudar en una empresa de transportes chiclayana con el propósito de elevar la calidad de gestión, tesis para su título profesional de contador público en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en ella los autores dicen que hay un imperfecto control interno a causa de la falta de verificación, personal incapacitado, conforme a que no se ejecutan régimen de cobranzas, por lo que se aconseja perfeccionar las normativas y métodos de créditos y cobranzas para el progreso de la gestión financiera de la compañía.

Bernal & Ramos (2015), también evaluaron el sistema de control interno existente en la oficina de logística con el propósito de identificar apuros operacionales en una empresa comercializadora de autopartes, para obtención su título de licenciado en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza – UNTRM”. Señalan los autores que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, por lo que no posee una base normativa, de tipos organizacionales, por lo que presenta herramientas de administración no correspondientes a sus propósitos, la carencia de lineamientos y técnicas para rectificar las deficiencias de sus métodos, la cual provoca que los empleados no participen en el avance de sus metas proyectadas de la entidad.

Navas (2016), encaminó su estudio a elaborar un plan trascendental orientado a incrementar la productividad en una fábrica de repuestos automotrices, a fin de optar su título profesional, presentada a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Por lo que el autor señala que la compañía de repuestos de automotrices, no posee con un sistema organizacional de control, hecho limitante para incrementar las entregas, además, carece de un proyecto que le permita lograr los fines propuestos por la empresa.

1.3. Teorías Relacionadas al tema

1.3.1. Control Interno

A) Conceptualización de control interno

Controlaría General de la República (2016), considera que constituye el cúmulo de métodos, procedimientos, planes, normas, lineamientos políticos, acciones y registros, conteniendo el comportamiento de los funcionarios y trabajadores, instalados y instalados en cada dependencia oficial; cuya organización, elementos, elementos y propósitos se rigen según Ley N° 28716 y las reglas técnicas que formula dicha entidad del Estado.

Asimismo, para esta entidad tutelar el control interno forma un proceso duradero, eficiente y total de gestión, realizado por el representante, las autoridades y trabajadores de la institución, proyectado a efectos de confrontar posibles peligros y garantizar que las metas institucionales se cumplan.

Por la cual decimos que el control interno aporta a eludir anomalías y sucesos de inmoralidad en las instituciones estatales. (Contraloría General de la Republica 2016).

B) Objetivos.

La implementación de un Control Interno dentro del sector público persigue como objetivos:

- “Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta” (p.22).
- “Proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, dispendio, uso indebido, acto irregular o ilegal como mecanismo de lucha contra la corrupción” (p.22).
- “Efectuar una rendición de cuentas oportuna con información válida y confiable” (p.22).
- “Adaptarse a los cambios del entorno y lograr efectos sustantivos sobre los resultados de la entidad mediante la mejora continua” (Contraloria, General de la República, 2016).

C) El Sistema de Control Interno y sus componentes.

Este proceso al interior de una entidad se constituye en un método que asume la empresa, conformado por las labores de proyecto, realización y seguimiento de la organización, asimismo decimos que simboliza un instrumento importante para la gerencia Fonseca (2011). Por lo cual autores como McNally (2013), destacan al modelo de COSO, como un instrumento apropiado del control interno, por lo que sus elementos son los siguientes (Auditoria Superior de la Federación, 2014):

a. El ambiente de Control: Según Estupiñán (2006), el ambiente de control es el que impulsa en las labores del personal, por lo que inspecciona las funciones, como límite de protección que la empresa posee a fin de aplacar los peligros posibles, por otro parte Fonseca (2011), expresa que un adecuado mecanismo de vigilancia facilita que los procedimientos se ejecuten apropiadamente, pues se basa en la ética de los empleados, incentivándolo a realizar bien las labores. Se afirma que el ambiente de control está compuesto por:

- i. Integridad y valores éticos, expresa que el origen del control está vinculado con los reglamentos de conducta de la compañía y las funciones de sus trabajadores, por lo

que sobresale las virtudes y ética de todas las personas que operan en la empresa. (Auditoria Superior de la Federación, 2014)

- ii. “Estructura organizacional, asignación de autoridad y responsabilidad”, se refiere este fundamento, que la compañía debe definir su sistema organizacional, indicando las obligaciones de cada empleado, conforme a su autoridad que le compete y así determinar un documento claro de las funciones del control interno. (Auditoria Superior de la Federación, 2014)
- iii. Supervisión del desarrollo y el rendimiento, se señala que este principio está basado en la valoración del rendimiento de los trabajadores y el logro de los objetivos empresariales, de modo que se puedan realizar las correcciones correspondientes de ser necesario. (Auditoria Superior de la Federación, 2014)
- iv. Competencia profesional. éste es un principio muy importante por lo que busca acercar, ejecutar, conservar los profesionales altamente capacitados de la empresa, planteando proyectos sucesivos si alguno de los capacitados se tuviera que irse y proyectos de contingencia en casos extremos que soliciten una rápida contestación. (Auditoria Superior de la Federación, 2014)
- v. “Rendición de cuentas”. Componente que sobresale en determinar un procedimiento para rendir cuentas, de manera que los funcionarios informen de sus obligaciones a sus encargados correspondientes de cada una de las áreas de la empresa. (Auditoria Superior de la Federación, 2014)

b. Evaluación del Riesgo: Fonseca (2011), expresa que en este factor se reconocen y se examinan los riesgos principales que enfrenta la compañía, con la finalidad de reducirlos y así poder alcanzar los propósitos de la empresa. Se expresa que las compañías deberían inspeccionar y autoevaluar las propuestas de la empresa y sus métodos si estos se realizan adecuadamente (Auditoria Superior de la Federación, 2014), teniendo en cuenta:

- i. Objetivos y tolerancia de riesgos. Se dice que lo más importante es determinar los propósitos con la finalidad de analizar y determinar las correcciones.

- ii. Identificación y análisis de riesgos, luego de determinar los objetivos, es obligatorio reconocer los riesgos extremos, para así examinarlos determinar las correcciones respectivas.
 - iii. Estimación del riesgo de fraude, se individualiza de manera que se pueda reconocer los elevados factores de riesgo que puedan incitar a la estafa dentro de los empleados, para sí evitar problemas de fraude o de corrupción en la compañía
 - iv. Identificar, analizar y responder al cambio, es importante reconocer las posibles modificaciones, de cómo impacta a la compañía y contestar de manera correcta a las transformaciones que se presente, convirtiéndolas en un avance para la empresa
- c. Actividades de Control:** Estupiñán (2006), manifiesta que los manejos no constituyen acciones de vigilancia, más bien son lineamientos genéricos de operación que facilitan para adoptar decisiones, indicando a los gestores qué decisiones se han de adoptar frente a los diferentes escenarios que se presenten. En ese sentido, las actividades de control están compuestas por la selección y desarrollo de acciones para el control. Conforme Auditoría Superior de la Federación (2014), expresa que lo que se busca es proyectar funciones de control, de manera que permita evaluar el desempeño laboral en las actividades de la compañía.
- d. Información y Comunicación:** Estupiñán (2006), manifiesta que este elemento incluye metodologías y procesos delineados por la empresa a fin de verificar, procesar, sintetizar y comunicar concerniente a las transacciones económicas que, totalmente, se evidencian en una ordenación estipulada designada “estados financieros”.
- i. Uso de información relevante, se refiere a que no es necesario transmitir toda la información, sino que la información debe ser de calidad y significativa para la empresa. Todos estos datos deben ser relevantes y procesados en bases de datos que permitan analizar mejor la información. La Auditoría Superior de la Federación (2014),
 - ii. Comunicación interna, para contar con esta forma de comunicación es necesario desarrollar métodos apropiados de comunicación, que permitan comunicar la

información relevante a toda la empresa. (La Auditoría Superior de la Federación, 2014)

iii. Comunicación externa. En esta modalidad de comunicación es necesario desarrollar métodos apropiados de comunicación, de modo que se logre contactar e intercambiar información con agentes externos a la empresa como son los clientes y proveedores.

e. Monitoreo. Conforme a Fonseca (2011), el control interno requiere ser sometido a supervisión a fin de examinar la eficacia de sus actividades y facilitar su reforzamiento. La supervisión y evaluación. Resulta necesario establecer las bases de monitoreo, para luego realizar la supervisión correspondiente, además de la evaluación del control interno, para determinar algún problema que necesite corrección.

Evaluar los problemas y corregir las deficiencias. Una vez identificado los problemas es necesario realizar un informe al respecto, además de evaluarlos y desarrollar actividades correctivas. (Auditoría Superior de la Federación, 2014)

1.3.2. Rentabilidad.

1.3.2.1 Definiciones.

La rentabilidad es concebida a modo de situación de beneficiosa y como la posibilidad de crear utilidad para una empresa o negocio. En tal sentido, la rentabilidad comercial se halla relacionada con la creación de ingresos en base a una efectiva inversión, como lo afirma la Real Academia Española (RAE).

Este estado comercial trata de la medida del nivel de eficiencia de la organización respecto a la gestión de sus recursos, tanto económicos como financieros, los cuales están a disposición de la empresa, es decir es la proporción del provecho obtenido con la inversión realizada. Supone que en el plazo prolongado el capital que ingresa a la entidad sea superior al dinero que egresa de ella.

1.3.1. Función de la rentabilidad

Faga y Ramos (2012). Dice que La rentabilidad posee una doble función dentro de la compañía, por lo que la primera es afirmar el funcionamiento de la organización y la segunda es suministrar el avance futuro de la compañía, “la rentabilidad abastecera los fondos y sobre todo la tranquilidad para la sostenibilidad de la empresa”, aun así cuando las condiciones externas sean las más analizadas, por lo que beneficiara al progreso del negocio y alcanzar las metas.

Cuando una compañía conserva un rendimiento apropiado su prospera su cuota en el mercado, llegando a nuevos mercados ya sean nacionales o internacionales, y así mismo incrementando el número de clientela, y si la rentabilidad fuera baja esto fuera lo contrario para el avance de la empresa y no alcanzarías sus propósitos.

1.3.2. Medicion de la rentabilidad

La evaluación de cuán rentable es un negocio ha de tener en cuenta los distintos niveles, los cuales se manifiestan en función a la clase de efectos y de la transacción tales como:

a. “Rentabilidad económica o del activo”

(Sánchez, 2012), afirma que es el resultado previsto, el cual se obtiene antes de descontarle las utilidades, con la adición de los montos monetarios que fueron utilizados para su obtención, para lo cual no se tiene en cuenta la financiación, o en todo caso, el origen de los mismos, por lo que representa, el beneficio que la inversión reportó a la empresa.

b. “Rentabilidad financiera”

Es el resultado obtenido, luego de descontar los intereses, además se debe considerar los capitales específicos de la compañía y simboliza la productividad que les pertenece.

La correspondencia entre uno y otro tipo de productividad se define en función al “apalancamiento financiero”, en cuya estructura financiera se indica que existen capitales que son ajenos, los cuales amplían la rentabilidad monetaria en relación a la rentabilidad mercantil, en la medida que la rentabilidad mercantil esté por encima del valor promedio del compromiso y como reductor de ser lo contrario.

1.3.3. “Ratios de rentabilidad”

El estado de la rentabilidad es posible de determinar mediante los denominados ratios financieros siguientes: (Eslava, 2013)

A. “Rendimiento sobre el patrimonio (ROE)”

El (ROE), indicador de regreso “sobre patrimonio”, calcula la rentabilidad en proporción al capital poseído por la compañía. Para Eslava (2013) “el ROE indica la capacidad para generar utilidades en una empresa, el cual se realiza a través del uso de un capital que se invierte en ella al igual que el dinero que ha generado”; asimismo, puede determinarse en base a la proporción existente a nivel de “utilidad neta y el patrimonio promedio”.

$$ROE = \frac{Utilidad\ Neta}{Patrimonio} \times 100$$

B. “Rendimiento sobre los activos (ROA)”

El indicador de regreso “sobre activos (ROA)” calcula la rentabilidad en proporción a los activos pertenecientes a la entidad. Este ratio revela la eficacia como la entidad utiliza sus activos a fin de crear ganancias.

$$ROA = \frac{Utilidad\ Neta}{Activos} \times 100$$

C. “Rentabilidad sobre ventas”

Este ratio relacionado calcula “la rentabilidad en relación a las ventas” generadas por una entidad. El ratio en mención se estima con la fórmula:

$$Rentabilidad\ sobre\ ventas = \frac{Utilidad\ Neta}{Ventas} \times 100$$

D. Margen Bruto

El índice de margen bruto mide la utilidad bruta después de deducir el costo de ventas en correspondencia a las operaciones generadas en un negocio. Se calcula mediante la fórmula:

Margen Bruto:

$$\frac{\text{Ventas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}}$$

E. Margen Operacional

El índice de Margen Operacional mide la utilidad después de derivar el coste de ventas y los egresos en la gerencia y ventas en proporción a las ventas realizada por la empresa. Se calcula aplicando la fórmula:

$$= \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas}}$$

- **Rentabilidad Neta:**

Mercantilmente, esta rentabilidad se genera cuando las utilidades alcanzadas por la entidad, luego de haber reducido los egresos ineludibles que permitan obtener ganancias, se evalúa al concluir el período y se entregará en circunstancias que la ganancia sea positiva. En el momento de estimar el rendimiento en la compañía, debe hallarse: “Resultado de explotación”, “resultado financiero” y “resultado extraordinario”.

1.3.4. Importancia de la rentabilidad

Barreno & Larroudé (2012). Expresa que la rentabilidad es el indicador financiero evaluado por los capitalistas a fin de adoptar la disposición de volver a invertir. Por lo que cualquier inversionista persigue conseguir la mayor comisión de ganancia en la compañía, para después invertir su patrimonio para respaldar su actividad, de allí que fundamental que cualquier compañía demande su consistencia, aspecto estimulante para los inversionistas a colaborar del negocio y ser parte del aumento de la compañía.

1.4. Formulación del Problema

¿De qué manera el sistema de control interno influye en la rentabilidad de la empresa Motor's House North Company S.R.L., Jaén - 2018?

1.5. Justificación e Importancia del estudio.

1.5.1 Perspectiva Teórica

La investigación realizada se justifica teóricamente porque se logró demostrar cuán importante es tener un sistema de control interno con miras a incrementar la rentabilidad; los aportes de autores sustentan el hecho que el control interno constituye efectiva herramienta de gestión financiera a fin asegurar la productividad en una entidad, a la vez, reducir los probables riesgos que la pueden afectar.

1.5.2 Perspectiva Metodológica

El estudio se enmarcó en los postulados del proceso de investigación científica y las pautas seguidas para que se constituya en antecedente referencia fundamentada a tener en cuenta para la proyección de negocios rentables en Jaén.

1.5.3 Perspectiva Práctica

El presente trabajo ayudará a identificar los errores en la empresa, mejorando la eficacia y eficiencia en la ejecución de sus operaciones, optimizando sus recursos, además, el estudio y su propuesta fue factible ya que abordó dos variables primordiales en las empresas cuya línea de trabajo es compra venta de repuestos de motocicleta, la misma que ayudará a la empresa a dar un seguimiento oportuno en su control interno y por ende obtener mejores resultados en su información financiera.

Considerando que la empresa Motor's House North Company s.r.l. cuenta con un alto nivel de proveedores, clientes y un amplio almacén en donde a diario se ven variadas entradas y salidas de mercaderías con diversas presentaciones, precios, marcas, etc. Se implementará el control interno sugiriendo estrategias que le permitan gestionar adecuadamente el control de sus operaciones de modo que la compañía cuente con una información veraz de costos, ventas, inventario disponible, el cual será de ayuda no solamente al gerente, quien es el que ordena la adquisición y salidas de los productos, sino que también ayudará a otros investigadores a analizar el manejo correcto del control interno de las operaciones realizadas en una empresa comercial, también ayudará a que los empresarios obtengan información más clara de su rentabilidad determinando sus costos reales y los productos con más demanda en el mercado.

1.6. Hipótesis

La Implementación de un sistema de control interno incrementará la rentabilidad de la empresa Motor's House North Company S.R.L. de la ciudad de Jaén.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la incidencia del sistema de control interno en la rentabilidad de la empresa Motor's House North Company S.R.L.

1.7.2. Objetivos Específicos

Evaluar el sistema de control interno de la empresa Motor's House North Company S.R.L.

Analizar la rentabilidad de la empresa Motor's House North Company S.R.L.

Implementar el sistema control interno para incrementar la rentabilidad de la empresa Motor's House North Company S.R.L

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El estudio se basa en un **enfoque “cuantitativo”** es decir se obtendrán datos medibles, los mismos que posteriormente podrán ser analizados mediante software estadísticos o fórmulas matemáticas para ser representados en gráficos y tablas resumen, además, se tendrá datos financieros donde se proyecte las cifras de la rentabilidad de la empresa. La investigación con enfoque cuantitativo es aquel cuyo estudio es realizado de manera numérica para luego ser analizados y posteriormente interpretados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2012)

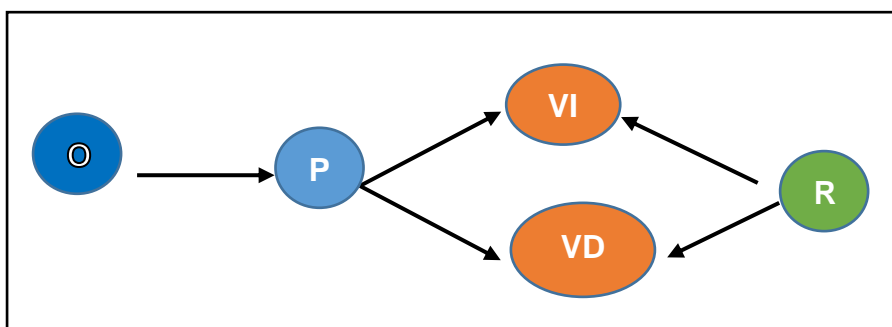
Además, fue de **tipo descriptivo**, puesto que se describió los datos recogidos para conocer la situación de las variables en estudio, es decir: sistema de control interno y la rentabilidad en Motor's House North Company S.R.L.

Bernal (2010) explica que la investigación descriptiva permite conocer y describir un objeto de estudio a través de la información de las variables, siendo así la base otras investigaciones.

2.1.2 Diseño de la investigación

El presente trabajo investigativo correspondió al diseño no experimental puesto que los casos relacionados con las variables control interno y rentabilidad en la entidad investigada no han sido manipulados; es decir, que se han analizado tal como se han encontrado

Dónde:



Fuente: Elaboración Propia

O = Observación
P = Problema
VD = Variable Dependiente
VI = Variable Independiente

2.2. Población y Muestra.

2.2.1 Población

En ella se incluyó a los 13 empleados que conforman la empresa Motor's House North Company S.R.L., según detalle:

Cargo	Cantidad
Gerente General	01
Sub Gerente	01
Contador Externo	01
Vendedores	04
Almacenero	03
Repartidores	02
Cajero(a)	01
TOTAL	13

2.2.2 Muestra.

Dentro de una investigación la muestra, la muestra constituye una parte de la población, integrada por un grupo de sujetos de quienes se recolectará información. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014) En el estudio, la población es pequeña, por tanto, la muestra será integrada por el total de la población.

Analizando la empresa estudiada Motor's House North Company S.R.L. se tomó por decisión de realizar entrevistas y una encuesta a los miembros de la empresa.

2.3. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
INDEPENDIENTE: Sistema de Control Interno	Permite prevenir riesgos e irregularidades. Es el conjunto de elementos organizacionales (Planeación, Control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación.	El Control Interno se fundamenta en el autocontrol al considerarlo como inherente e intrínseco a todas las acciones, decisiones, tareas y actuaciones a realizar por el servidor público, en procura del logro de los propósitos de la entidad. Para cumplir con este fundamento se requiere:	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Políticas de la empresa. ▪ Manual de organización de funciones. ▪ Estructura organizacional. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Toman en cuenta sus sugerencias para la elaboración de las políticas internas de la empresa. 2. ¿La empresa cuenta con una estructura de sistema de control interno? 3. ¿La empresa tiene elaborado el Manual de Organización y Funciones? 4. ¿La entidad tiene elaborado un organigrama? 5. ¿Conoce las políticas y procedimientos referentes a ventas? 6. ¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos de caja, compras, ventas y almacén? 7. ¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos de créditos y cobranzas? 	Análisis documental/ Ficha de análisis documental Observación/ Guía de observación Encuesta / Cuestionario
			Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Efectividad y Eficiencia de las Operaciones. ▪ Objetivo de Cumplimientos ▪ Cambios Organizacionales Operacionales 	<ol style="list-style-type: none"> 8. ¿Usted recibe reportes diarios de las diferentes áreas? 9. ¿Las mercaderías solicitadas al almacén están disponibles? 10. Se informa sobre los cambios organizacionales a los miembros de la empresa. (encuesta) 	
			Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación de desempeño. ▪ Controles de Procesamiento de Información. 	<ol style="list-style-type: none"> 11. ¿El contador le reporta mensualmente balances y estado de resultados? 12. ¿Usted elabora plan Operativo y estratégico? 13. ¿Se cotejan si las cantidades, precios y cálculos de las facturas y boletas de venta son correctos? 	

				<ul style="list-style-type: none"> ▪ División de obligaciones 	<p>14. ¿Cree usted que la implementación de control interno fortalecerá la gestión y se incrementara la rentabilidad?</p> <p>15. ¿Cuenta con sistemas computarizados para las ventas?</p> <p>16. ¿Se realizan órdenes de pedido para realizar las ventas?</p> <p>17. ¿Existe una segregación adecuada de funciones entre el área de ventas?</p> <p>18. ¿Se emiten los comprobantes de pago a todas las ventas?</p> <p>19. ¿La emisión de comprobantes de pago se realiza computarizada?</p> <p>20. ¿El dinero en efectivo recaudado por cobranzas y/o ventas del día es depositado en bancos?</p> <p>21. ¿Las facturas por cobrar y letras por cobrar esta guardada por un empleado diferente al cajero?</p> <p>22. Se realiza un control adecuado a los trabajadores en el desarrollo de sus actividades. (encuesta).</p> <p>23. Se elabora un resumen diario de las operaciones realizadas. (encuesta).</p>	
				<p>Información y comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de Información suficiente. ▪ Comunicación 	

					<p>32. ¿Usted reporta los productos deteriorados a la gerencia?</p> <p>33. ¿Las instalaciones del almacén es adecuado para el cuidado de los productos?</p> <p>34. Se concilian las cuentas bancarias mensualmente?</p>	
			Monitoreo y actividades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Monitoreo de rendimiento. ▪ Revisión. ▪ Aplicación de procedimientos de seguimiento. 	<p>35. ¿La empresa está generando la rentabilidad deseada?</p> <p>36. Lleva un control diario de las actividades de los trabajadores</p> <p>37. ¿Existe control que asegure la facturación de toda la mercadería vendida?</p> <p>38. ¿El resguardo de las facturas son diferentes de los que manejan caja?</p> <p>39. ¿Las ventas de los productos se descargan en kardex?</p> <p>40. ¿Se realizan arqueos sorpresivos del fondo de tesorería?</p> <p>41. ¿Los pagos en caja tienen un límite máximo?</p> <p>42. Capacitan al personal de la empresa. (encuesta).</p> <p>43. Se aplican los procedimientos en el cumplimiento de las actividades.(encuesta).</p>	
DEPENDIENTE Rentabilidad	La rentabilidad mide el nivel de eficiencia de la organización respecto a la gestión de sus recursos, los cuales están a disposición de la empresa. Inversión realizada.	Además la rentabilidad mide las utilidades netas que se consiguen al realizar una inversión a cargo de los asociados de la entidad, descontando los gastos económicos, gravámenes ni la intervención de los empleados.	Rentabilidad sobre ventas	$= \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$	Se realizará un análisis de los estados financieros.	
			Margen bruto	$= \frac{\text{Ventas} - \text{Costo}}{\text{Ventas}}$		
			Margen Operacional	$= \frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas}}$		
			Rentabilidad sobre patrimonio	$= \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$		
			Rentabilidad del Activo	$= \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total Activo}}$		

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.

2.3.1 Técnicas

Encuesta: se confeccionó un formato con preguntas cerradas accesibles a los empleados de la compañía, que permitió recopilar los datos necesarios y objetivos sobre el desarrollo de las diferentes actividades en la empresa; con el propósito de estar al tanto de su apreciación sobre el funcionamiento y el desarrollo de las diferentes actividades.

Entrevista: se elaboró preguntas administradas al gerente de la entidad, a un empleado de ventas, un empleado de almacén, un empleado de caja a fin de obtener información sobre la aplicación actual del control interno.

Análisis Documental: consiste en seleccionar información relevante de las diferentes áreas de la empresa como documentación, realidad financiera actual y de los resultados, a fin de expresar su contenido para luego ser examinada y evaluada por el investigador.

2.3.2 Instrumentos de Recolección de Datos

Los instrumentos empleados en la elaboración del trabajo de investigación son:

Cuestionario: Se manejó un cuestionario, que fue dirigido a 12 trabajadores de la empresa Motor's House North Company SRL., con la finalidad de tener información relevante y precisa respecto al sistema de control interno y rentabilidad, para esto se presentó de 6 preguntas cerradas.

Guía de entrevista: Este instrumento lo utilicé como comunicación interpersonal con el Gerente, y a 03 trabajadores de la empresa Motor's House North Company SRL., con el propósito de recolectar información acerca del control interno aplicado en la empresa.

Guía de análisis documental: Este instrumento se utilizó para recopilar información acerca de la variable rentabilidad mediante los estados financieros y documentación sustentadora que hizo posible la ampliación de la información suficiente respecto a los indicadores financieros.

2.3.3 Validez.

Se refiere al nivel en el que un material mide efectivamente la variable objeto de medición. (Hernández et al, 2014, p. 200). En el contexto del estudio realizado para medir la aprobación del cuestionario y guía de entrevista elaborados para el acopio de información se utilizó la certificación por criterio de 2 expertos, concedores del tema.

2.3.4 Confiabilidad

El grado de confianza de los instrumentos elaborados para la recolecta de información se aplicó la prueba Alfa de Cronbach (Hernández et al, 2014); se ha obtenido una confiabilidad de 0.89 para la variable de control interno.

2.5. Método de análisis de datos

El examen de los datos se ha utilizado el programa Microsoft Excel 2016 en la que ha permitido aplicar el procesamiento y elaboración de tablas estadísticas con sus respectivos gráficos para luego interpretarlos.

Los datos recopilados, fueron analizados por la investigadora en función de la matriz de operacionalización de las variables; tratando de hallar correspondencia entre indicadores, dimensiones y variable, en base a los resultados alcanzados se logró estructurar una propuesta de solución.

2.6. Aspectos Éticos.

El desarrollo del proceso investigativo observó criterios éticos, a saber:

Transparencia, ya que los datos acopiados fueron presentados tal y como los registraron las fuentes informantes. Además, se asumió criterio de exigencia científica.

Veracidad: El desarrollo de la investigación se sometió a verificación permanente a cargo del asesor, especialistas consultados y la propia investigadora.

Fiabilidad: Se cuidó siempre que la información y resultados alcanzados resulten fiables y de garantía.

Objetividad: El análisis y los juicios de valor dejaron de lado todo riego a la subjetividad, buscaron siempre la neutralidad.

III. RESULTADOS

3.1 Tablas y figuras

3.1.1 Análisis e interpretación de los Resultados

Objetivo Específico N° 1. Evaluar el sistema de control interno de la empresa Motor's House North Company S.R.L,

Encuesta: se ha realizado las encuestas a los trabajadores; no está considerado el gerente.

Tabla 1

Toman en cuenta sus sugerencias para la elaboración de las políticas internas de la empresa

Categorías	N	%
NUNCA	6	50
CASI NUNCA	4	33
A VECES	2	17
CASI SIEMPRE	0	0
SIEMPRE	0	0
Total	12	100

Fuente: Base de datos

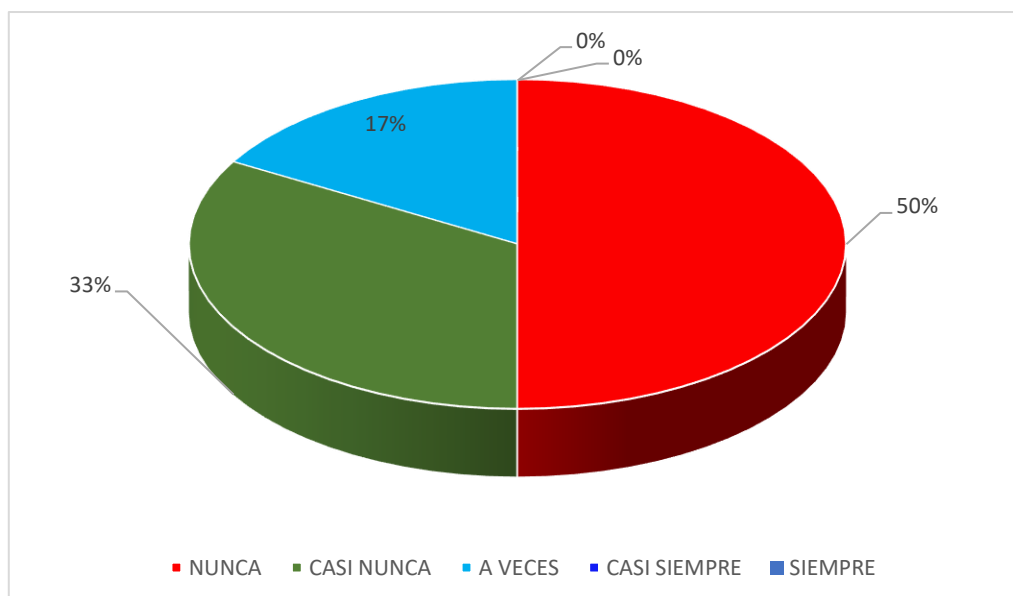


Figura 1

Toman en cuenta sus sugerencias para la elaboración de las políticas internas de la empresa.

Interpretación: Según la tabla 1, el 83% de encuestados que son los trabajadores de Motor's House North Company SRL, manifestaron que no toman en cuenta las sugerencias de los trabajadores para la elaboración de las políticas internas porque aún la empresa no cuenta con dichas políticas. Las actividades se desarrollan de acuerdo a la experiencia.

Tabla 2

Se informa sobre los cambios organizacionales a los miembros de la empresa.

Categoría	N	%
NUNCA	3	25
CASI NUNCA	2	17
A VECES	4	33
CASI SIEMPRE	0	0
SIEMPRE	3	25
Total	12	100

Fuente: Base de datos

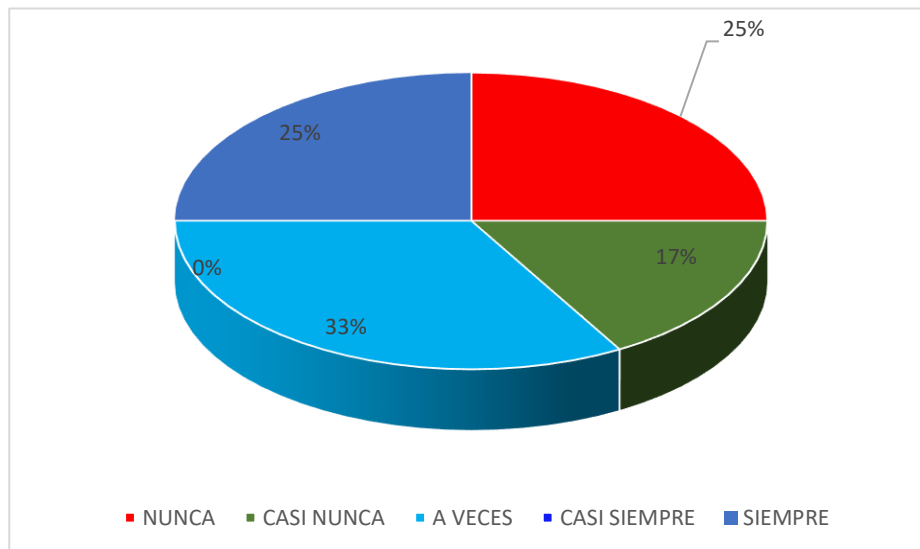


Figura 2

Se informa sobre los cambios organizacionales a los miembros de la empresa.

Interpretación: En la tabla 2, el 33% de encuestados que son los trabajadores de la empresa Motor's House North Company SRL, manifestaron que a veces se les informa en algunos cambios que se realiza en la empresa; y un 42 % dice que nunca se le informa de los cambios.

Tabla 3

Se realiza un control adecuado a los empleados en el cumplimiento de sus funciones.

Categoría	N	%
NUNCA	2	17
CASI NUNCA	5	42
A VECES	1	8
CASI SIEMPRE	1	8
SIEMPRE	3	25
Total	12	100

Fuente: Base de datos

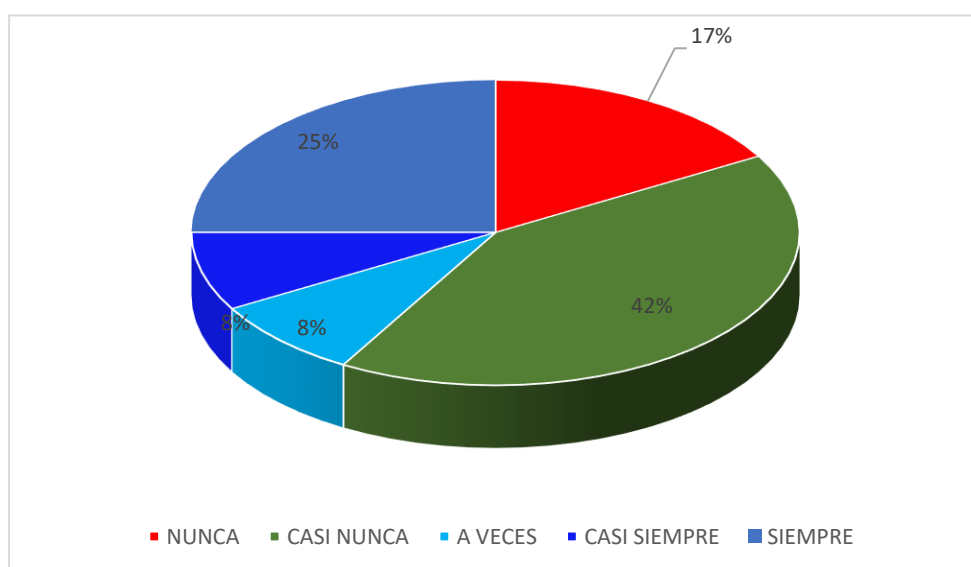


Figura 3

Se realiza un control adecuado a los trabajadores en el desarrollo de sus actividades.

Interpretación: Muestra la tabla 3, que el 59 % de trabajadores de la empresa Motor's House North Company SRL, manifestaron que casi nunca realizan el control a los trabajadores por falta de organización, ellos desarrollan sus actividades libremente.

Tabla 4

Capacitan al personal.

Categoría	N	%
NUNCA	8	67
CASI NUNCA	1	8
A VECES	1	8
CASI SIEMPRE	2	17
SIEMPRE	0	0
Total	12	100

Fuente: Base de datos

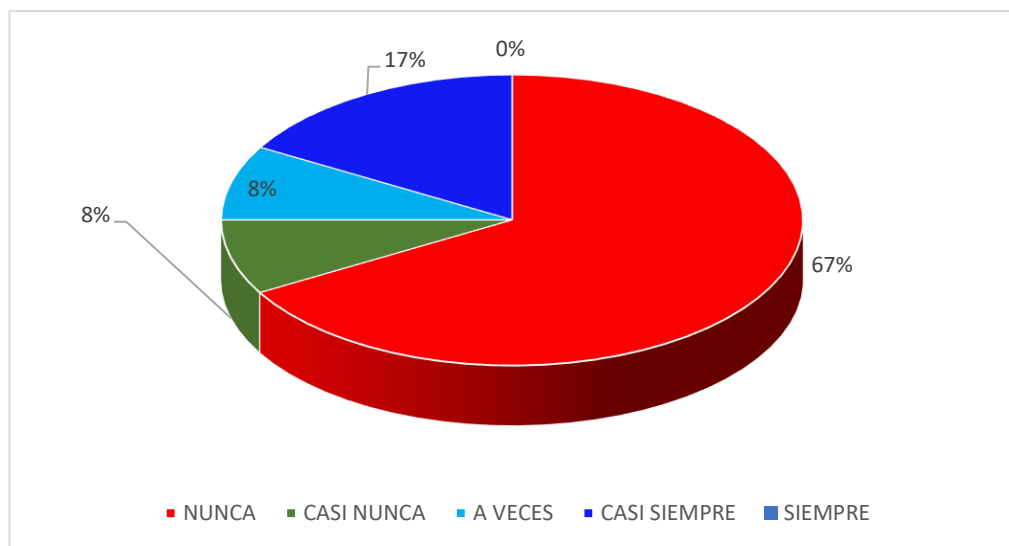


Figura 4

Capacitan al personal en el manejo del sistema operativo del área ventas.

Interpretación: según tabla 4, el 75 % de encuestados que son los trabajadores de la empresa Motor's House North Company SRL, manifestaron que no capacitan a los trabajadores ellos desarrollan sus actividades en base a la experiencia y el requerimiento diario.

Tabla 5

Se aplican los procedimientos en el desarrollo de las actividades

Categoría	N	%
NUNCA	4	33
CASI NUNCA	3	25
A VECES	2	17
CASI SIEMPRE	1	8
SIEMPRE	2	17
Total	12	100

Fuente: Base de datos

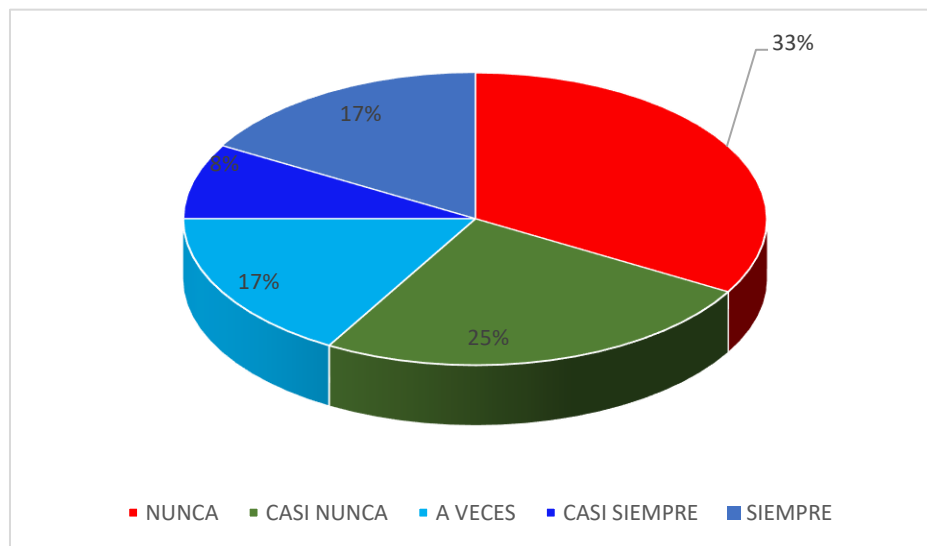


Figura 5

Se aplican los procedimientos en el desarrollo de las actividades

Interpretación: Se evidencia en la tabla 5 que, el 58 % de los trabajadores encuestados, de la empresa Motor's House North Company SRL, manifestaron que no se aplican las operaciones para la ejecución de las acciones debido a que no están establecidos.

Tabla 6

Se elabora un resumen diario en de las operaciones realizadas.

Categoría	N	%
NUNCA	1	8
CASI NUNCA	5	42
A VECES	2	17
CASI SIEMPRE	4	33
SIEMPRE	0	0
Total	12	100

Fuente: procesamiento estadístico de datos

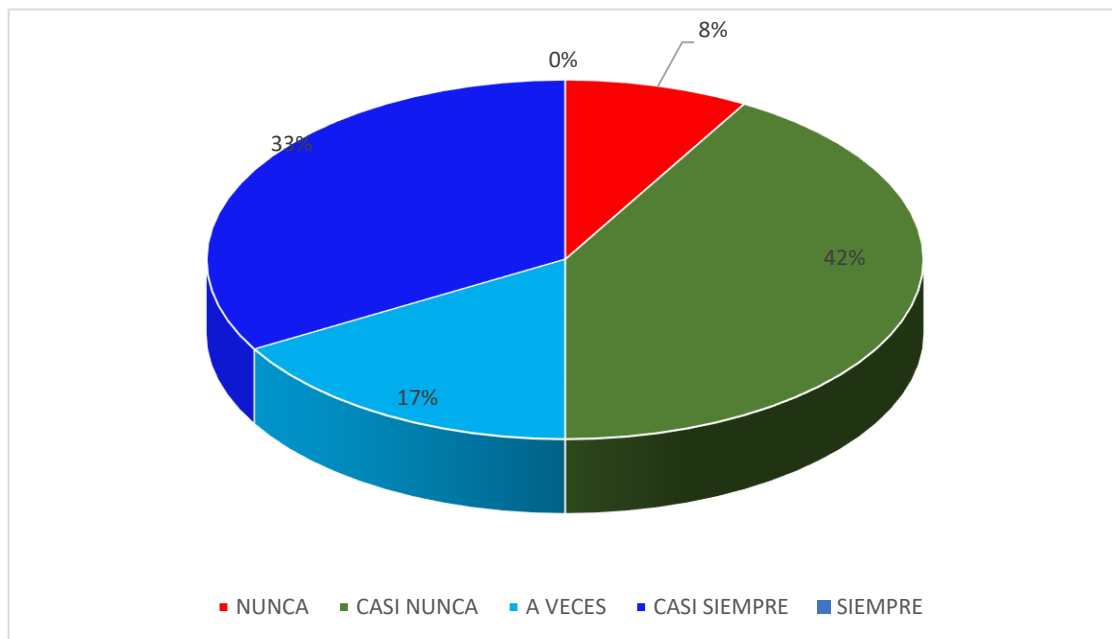


Figura 6

Se elabora un resumen diario en de las operaciones realizadas

Interpretación: Se aprecia en la tabla 6, el 50 % de trabajadores encuestados que laboran en la empresa Motor's House North Company SRL, manifestaron que no se elabora un resumen diario de los ingresos, egresos ni el control de todas las operaciones.

**GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA MOTOR'S
HOUSE NORTH COMPANY S.R.L**

N°	Preguntas	Respuestas
1	¿La entidad posee una estructura de sistema de control interno?	No, en mi entidad no se cuenta con una estructura de sistema de control interno.
2	La empresa tiene elaborado el Manual de Organización y Funciones (MOF)	No se ha elaborado el MOF, aunque será de gran importancia que se contara con este instrumento.
3	La entidad tiene elaborado un organigrama.	No se ha elaborado el organigrama, pero será de gran ayuda para la empresa.
4	¿La entidad ha definido lineamientos y prácticas de caja, compras, ventas y almacén	No contamos políticas y procedimientos de las diferentes áreas porque carecemos de conocimiento?
5	¿Usted recibe reportes diarios de las diferentes áreas?	No recibo reportes diarios de las diferentes áreas; a veces lo recibo 4 veces al mes
6	¿El contador le reporta mensualmente balances y estado de resultados?	El contador no reporta mensualmente; reporta anual el balance y período de resultados, además se cuenta con contador exterior
7	¿Usted elabora plan Operativo y estratégico?	No he elaborado el plan operacional y el estratégico, solo hago un plan de actividades de compras de ventas semanal.
8	¿La empresa cuenta con políticas en la gestión de créditos y cobranzas?	No contamos con lineamientos definidos políticas para guiar la gestión de préstamos y cobro establecidos; solo lo hago en base al tipo de clientes
9	¿Se cotejan si la elaboración y registro de las facturas y boletas de venta son correctos?	A veces se cotejan los montos, importes y cálculos de las facturas y boletas de venta.
10	¿Considera que con la implementación de control interno fortalecerá la gestión y se incrementara la rentabilidad?	Si de seguro el sistema de control interno bien llevado incrementará la productividad del negocio
11	¿La empresa está generando la rentabilidad deseada?	La empresa no está generando la rentabilidad deseada porque se deja de vender debido a que no siempre los productos se encuentran disponible en el almacén
12	¿Lleva una vigilancia diaria de las funciones que realizan los trabajadores?	A veces se efectúa control de las funciones que cumplen los trabajadores

Elaboración Propia

**GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL RESPONSABLE DEL ALMACÉN DE LA
EMPRESA MOTOR'S HOUSE NORTH COMPANY S.R.L**

N°	Preguntas	Respuestas
1	¿Se cuenta con un manual de procedimientos para registrar, controlar y custodiar los inventarios?	No se tiene; solo recibimos órdenes verbales del gerente
2	¿Se efectúan inventarios físicos?	No realizamos inventarios físicos de producto mensual ni anual.
3	¿Cuenta con kardex de recepción, almacén y salida de los productos del almacén?	No contamos con kardex para el control de productos.
4	¿Las entradas y salidas del almacén son inscritas en los kardex?	No, estos procesos no se registran en kardex.
5	¿En circunstancias que se obtiene los productos a la empresa es computada y confirmada?	Si se registra y confirma la mercadería.
6	¿Se considera capacitado para cumplir las actividades correspondientes?	No recibimos capacitación relacionado al control de inventarios
7	¿Las mercancías están debidamente clasificadas?	Las mercancías no se encuentran clasificadas.
8	¿El stock de los productos compensa la petición de los compradores?	Varias veces no se satisface al cliente; porque no siempre se encuentra disponible los productos en almacén.
9	¿Usted reporta los productos deteriorados a la gerencia?	Si se reporta los productos deteriorados cuando lo solicita la gerencia
10	¿Las instalaciones del almacén es adecuado para la cuidado de los productos?	El almacén de los productos no tiene mucho espacio.

Elaboración Propia.

**GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL RESPONSABLE DE AREA DE VENTAS
DE LA EMPRESA MOTOR'S HOUSE NORTH COMPANY S.R.L**

N°	Preguntas	Respuestas
1	¿Conoce las políticas y procedimientos referentes a ventas?	No se conoce políticas y procedimiento de ventas, solo recibimos órdenes verbales de la gerencia
2	¿Cuenta con sistemas computarizados para las ventas?	Si se cuenta con computadoras para atender los pedidos de ventas
3	¿Se realizan órdenes de pedido para realizar las ventas?	Si se utiliza ordenes de pedido.
4	Existe control que asegure la facturación de toda la mercadería vendida?	No a toda venta de productos se les factura; también se les hace nota de pedido y estos no registrados ocasionando que se no sea registrados en el sistema de ventas.
5	¿El resguardo de las facturas son diferentes de los que manejan caja?	Las facturas de la ventas son archivadas en el área de caja
6	¿Se da una separación adecuada de puestos dentro del área de ventas?	No se realiza la separación de responsabilidades
7	¿Se emiten los comprobantes de pago a todas las ventas?	No, también se emiten notas de pedido
8	¿Las comercialización de las mercancías se descargan en kardex?	Se descarga solo las facturas.
9	¿ La emisión de comprobantes de pago se realiza computarizada?	Si se emite computarizada
10	¿Las mercaderías solicitadas al almacén están disponibles?	No siempre se encuentra los productos en almacén.

Elaboración Propia.

**ENTREVISTA APLICADA AL JEFE DE ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA
MOTOR'S HOUSE NORTH COMPANY S.R.L**

N°	Preguntas	Respuestas
1	¿El dinero en efectivo recaudado por cobranzas y/o ventas del día es depositado en bancos?	Si son depositados diariamente.
2	¿Las facturas por cobrar y letras por cobrar está guardada por un empleado diferente al cajero?	Las facturas y letras por cobrar se resguardan en la oficina competente
3	¿Se concilian las cuentas bancarias mensualmente?	El gerente concilia las cuentas bancarias
4	¿Se revisan las vouchers de depósito al banco por persona distinta a la que hizo el depósito?	Son revisados por el gerente.
5	¿Se llevan a cabo balances sorpresivos en la unidad de tesorería	No se realiza cómputos de caja mensual.
6	¿Los pagos en caja tienen un límite máximo?	Caja no tiene límites de pagos a proveedores

Elaboración Propia.

RESUMEN DE LA ENTREVISTA

En la entrevista al gerente, a un empleado del área de ventas, uno a la unidad de almacén y otro a la unidad de caja de la empresa MOTOR'S HOUSE NORTH COMPANY S.R.L, se ha determinado deficiencias en el sistema de control interno porque en las distintas oficinas carecen de manuales, procedimientos, políticas, presupuestos, plan de trabajo, no existe reportes mensuales de estado de situación financiera, no existe reporte diarias de las diferentes áreas, no se les capacita y no existe control y evaluación a los trabajadores.

Objetivo Específico N° 2. Análisis de información sobre la variable Rentabilidad.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

(en soles constantes)

ACTIVOS

<u>ACTIVOS CORRIENTES</u>		%
Efectivos y Equivalente de Efectivos	56,633	3.0
Otras Cuentas por Cobrar	26,113	1.4
Existencias	1,801,805	93.9
<u>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</u>	1,884,551	98.2
<hr/>		
<u>ACTIVOS NO CORRIENTES</u>		
Inmueble Maquinaria y Equipo, Neto de Depreciacion Acumulada (S/. 8,839)	34,231	1.8
<u>TOTAL ACTIVOS</u>	1,918,782	100.0

PASIVOS Y PATRIMONIO

<u>PASIVOS CORRIENTES</u>		
Obligaciones Financieras	460,327	24.0
Cuentas por Pagar Comerciales	752,523	39.2
Otras Cuentas por Pagar	61,171	3.2
Otras Cuentas Por Pagar A Partes Relacionadas	3,544	0.2
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	1,277,565	66.6
<hr/>		
<u>PASIVOS NO CORRIENTES</u>		
Obligaciones Financieras, a mediano plazo	60,627	3.2
Otras Cuentas Por Pagar A Partes Relacionadas	200,000	10.4
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	260,627	13.6
<hr/>		
<u>TOTAL PASIVOS</u>	1,538,192	80.2
<hr/>		
<u>PATRIMONIO NETO</u>		
Capital	135,000	7.0
Resultados Acumulados	89,145	4.6
Resultado del Ejercicio	156,445	8.2
TOTAL PATRIMONIO NETO	380,590	19.8
<hr/>		
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	1,918,782	100.0

Jaén, 05 de Marzo del 2018.

ESTADO DE RESULTADOS
DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

(en soles constantes)

		%
Ventas Netas a Terceros	5,307,549	100.0
Costos de Ventas a Terceros	(4,600,621)	(86.7)
UTILIDAD BRUTA	706,928	13.3
Gastos de Ventas	(207,973)	(3.9)
Gastos Administrativos	(138,648)	(2.6)
RESULTADO DE OPERACIÓN	360,307	6.8
Ingresos Financieros	2,746	0.1
Gastos Financieros	(173,289)	(3.3)
Otros Ingresos	15,232	0.3
Otros Egresos	0	0.0
RESULTADO ANTES DEL IMPUESTO	204,996	3.9
Participación de Utilidades	0	0.0
Impuesto a la Renta 29.5%	(48,551)	(0.9)
RESULTADO DEL EJERCICIO	156,445	2.9

Jaén, 05 de Marzo del
2018.

ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE RENTABILIDAD

Rentabilidad sobre Ventas	Utilidad Neta Ventas	156,445.00	2.95%
		5,307,549.00	
Margen Bruto	Ventas - Costo de ventas Ventas	706,928.00	13.32%
		5,307,549.00	
Margen Operacional	Utilidad Operacional Ventas	360,307.00	6.79%
		5,307,549.00	
Rentabilidad Sobre Patrimonio	Utilidad Neta Patrimonio	156,445.00	41.11%
		380,590.00	
Rentabilidad Del Activo	Utilidad Neta Total Activo	156,445.00	8.15%
		1,918,782.00	

Conclusión: La empresa está obteniendo rentabilidad sobre la venta de 2,95% muy baja debido a que sus egresos por concepto de gestión, por ventas y egresos financieros son muy elevados.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

4.1 CONCLUSIONES:

Al evaluar el sistema de control interno MOTOR'S HOUSE NORTH COMPANY S.R.L; se encontró que es débil y deficiente el control interno porque los trabajadores manifestaron que no toman en cuenta las sugerencias de los trabajadores para la elaboración de las políticas internas , manifestaron que a veces se les informa en algunos cambios que se realiza en la empresa; casi nunca realizan el control a los trabajadores por falta de organización que no se aplican las operaciones para la ejecución de las actividades porque no están establecidos, manifestaron que no se elabora un resumen diario de los ingresos, egresos ni el control de todas las operaciones

En la entrevista al gerente, a empleados del área de ventas de MOTOR'S HOUSE NORTH COMPANY S.R.L, se ha determinado deficiencias en el sistema de control interno porque en las diversas unidades carecen de manuales, procedimientos, políticas, presupuestos, plan de trabajo, no existe reportes mensuales de estado de situación financiera, no existe reporte diarias de las diferentes áreas, no se les capacita y no existe control y evaluación a los trabajadores.

La empresa registra elevados egresos de administración, de ventas y egresos financieros, consecuentemente, rentabilidad sobre la venta de 2,95% es muy baja. Es necesario la puesta en ejecución de un sistema de control interno en MOTOR`S HOUSE NORTH COMPANY S.R.L, que contribuya a solucionar la problemática detectada en dicha entidad.

4.2 RECOMENDACIONES.

La empresa MOTOR'S HOUSE NORTH COMPANY S.R.L debe mejorar los procesos administrativos y financieros mediante la confección de los instrumentos internos para optimizar la gestión como el MOF, organigrama, políticas y operaciones para las diferentes áreas, presupuestos, plan operativo y estratégico y supervisión a los empleados para el desempeño de sus funciones.

La empresa MOTOR'S HOUSE NORTH COMPANY S.R.L, debe solicitar informes diarios de las diferentes áreas y solicitar mensualmente los estados financieros para medir la rentabilidad que está obteniendo para así de esta manera tomar decisiones adecuadas a fin de incrementar las utilidades de la misma.

Ejecutar capacitaciones sobre el MOF, para un apropiado desempeño de sus funciones, capacitaciones sobre los productos nuevos que ingresen a los almacenes, para que los trabajadores puedan manipularlos y ofertar a los clientes.

Se debe implementar el sistema de control interno en el que se debe detallar en forma clara y ordenada las funciones y procedimientos de las diferentes áreas para alcanzar la eficiencia, eficacia y economía en la utilización de los recursos para mejorar la rentabilidad de la empresa.

V. IMPLEMENTACIÓN

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MOTOR'S HOUSE NORTH COMPANY S.R.L, JAEN-2018

Datos Informativos:

Razón social : Motor's House North Company S.R.L.
RUC : 20600967852

Fundamentación

Para delinear el Sistema de Control Interno en concordancia con las debilidades identificadas en Motor's House North Company S.R.L. es indispensable identificar las siguientes necesidades:

Habiéndose identificado tales debilidades en la entidad investigada, urge la necesidad de plantear su propio Sistema de Control que direccionen los diversos procesos inmersos en la gestión empresarial, con la perspectiva de elevar su nivel de productividad y asegurar el logro de los objetivos estratégicos. La propuesta incluye mejoras en los instrumentos de gestión:

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Introducción

Las líneas generales del MOF para la empresa **Motor's House North Company S.** establecen como finalidad de ser un instrumento normativo de la gestión en la empresa contenido fija la distribución del poder, delimita las funciones y puestos existentes en las distintas unidades.

Ofrece conocimientos de forma fácil y segura sobre la estructura organizacional de la empresa (organigrama). Cumpliendo con la visión, misión y objetivos institucionales.

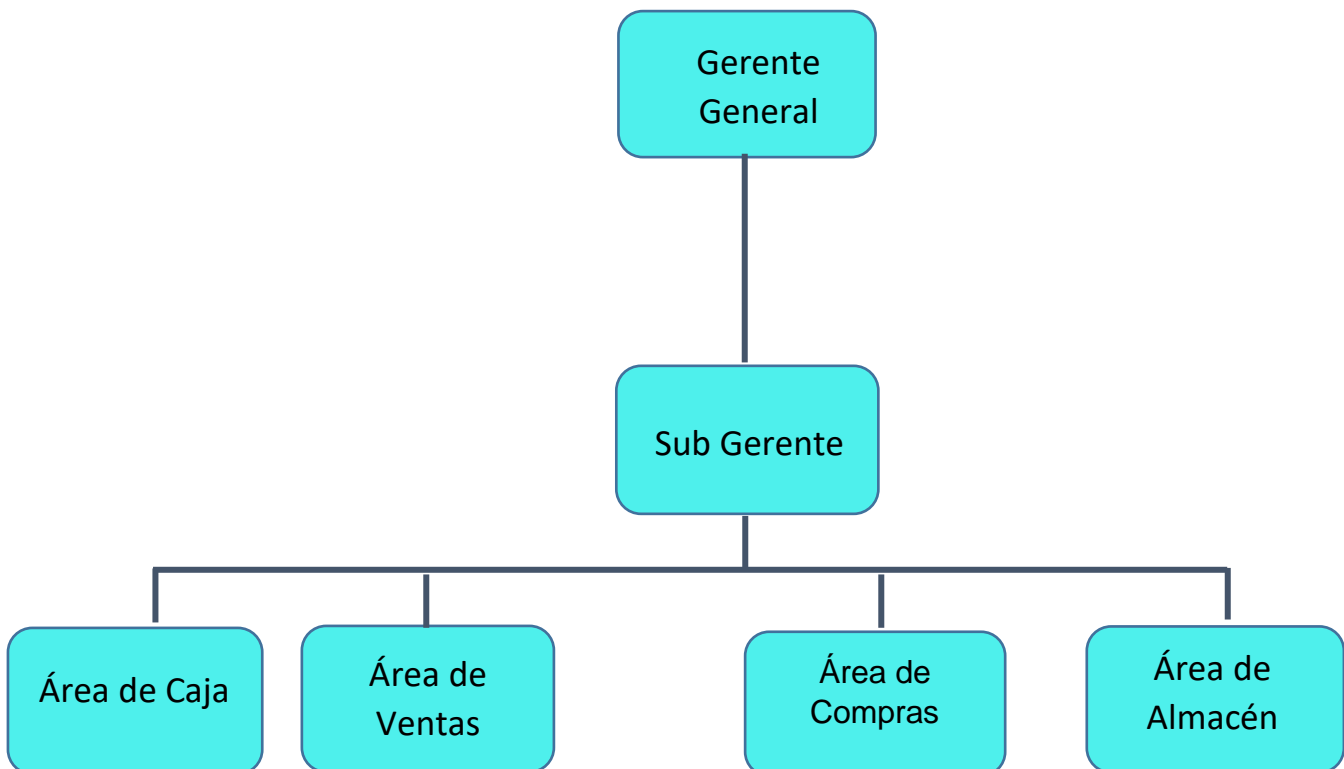
Se utilizará como instrumento base para enriquecer los procedimientos administrativos de la empresa Motor's House North Company S.R.L., facilitará la adecuada gestión administrativa e institucional, con miras a elevar el nivel de eficiencia y efectividad en su potencial humano como elemento valioso de la compañía.

Objetivos

El MOF posee los objetivos:

- Puntualizar en forma escrita las funciones de cada área de trabajo, delimitando la extensión, tipo y su espacio de operación.
- Establecer los puestos correspondientes a la estructura organizacional y las funciones inherentes.
- Señalar el orden jerárquico y funciones dentro y fuera del área.
- Detallar los ordenamientos de la gestión administrativa racional.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA MOTORS HOUSE NORTH COMPANY S.R.L



1. GERENTE GENERAL

Como máxima autoridad le compete promover la planificación, dirección, coordinación y control de las actividades orientadas al mejoramiento y observancia de los plazos y metas en respuesta a la normatividad vigente y los lineamientos de la empresa.

FUNCIONES:

- ✓ Proyectar, gestionar y fiscalizar lo relacionado con el quehacer empresarial.
- ✓ Implementar lineamientos internos en la unidad de caja, comercializaciones, adquisiciones, almacén y contabilidad y así salvaguardar la mejor puesta en marcha de la empresa.
- ✓ Preparar los presupuestos de compras y de ventas, mensuales y anuales
- ✓ Desempeñándose en la dirección, coordinación y control administrativo, operacional y comercial de la empresa Motor's House North Company S.R.L.
- ✓ Conducir y supervisar los procesos de planeamiento estratégico y operacional de la empresa.
- ✓ Implementar una oficina de control al interior de la empresa.
- ✓ Planear y plantear políticas internas la empresa referente a los créditos y cobranzas de acuerdo a las condiciones de la empresa.
- ✓ implementar políticas de fraccionamiento de las deudas de acuerdo a tiempo de mora, garantías y solvencia económica del deudor.
- ✓ Implementar y examinar habitualmente los fines y metas generales de la entidad, para los diferentes softwares de Sistemas de Gestión Empresarial, así como autorizar los específicos.

2. SUBGERENTE

El Sub gerente tiene la aptitud de líder, su accionar se orientará a garantizar que la entidad marche en términos de eficacia y eficiencia. En tal razón, se pide que posea las competencias para que pueda manejar a distintas tipas de personas y circunstancias la empresa. La principal competencia que debe tener un Sub- Gerente es una buena comunicación y empatía con las distintas unidades y personal.

FUNCIONES:

- ✓ Organizar el potencial humano, los recursos materiales y financieros de la entidad.

- ✓ Manejar y verificar el capital, los recursos e inventarios de la entidad.
- ✓ Controlar y Ejecutar del presupuesto empresarial.
- ✓ Manejar y verificar la liquidez empresarial.
- ✓ Organizar con las diversas oficinas de la empresa de línea y de apoyo, a fin de escuchar sus requerimientos de forma oportunas y eficientemente.
- ✓ La enunciación y valoración de los programas de mejora del potencial humano que labora en la empresa; en lo relativo a la capacitación, entrenamiento, desarrollo de líneas de carrera, evaluación de las competencias de los trabajadores y generación de proyectos motivacionales.

3. ÁREA DE COMPRAS

Se encarga de determinar, escoger y organizar las compras indispensables, cuando el Gerente autorice la proporción, calidad y precio adecuado, de los productos.

FUNCIONES:

- ✓ Buscar, elegir a los consignatarios en función a las características específicas descritas por la empresa.
- ✓ Buscar consignatarios que puedan vendernos productos de igual calidad, así evitar desabastecimiento de productos.
- ✓ Actualizar permanentemente su “Registro de Proveedores”.
- ✓ Negociar con los consignatarios sobre los pactos lucrativos en beneficio de la entidad y en observancia de las políticas del negocio razonable.
- ✓ Realizar seguimiento a los servicios de los proveedores y atender los requerimientos de adquisiciones tomando en cuenta sus mejores cotizaciones de Compras.

4. ÁREA DE VENTAS

Cumple el encargo de dirigir, sistematizar y controlar las ventas y realizar valoraciones sobre la atención al cliente, así mismo generar promociones del servicio.

FUNCIONES:

- ✓ Organizar los equipos de ventas, planeando y dirigiendo sus actividades
- ✓ Sugerir y liderar las actividades de ventas, teniendo en cuenta los procedimientos y recursos.
- ✓ Determinar incentivos por ventas, con el gerente de la empresa
- ✓ Administrar el procedimiento de inscripción y administración de precios y pactos productivos.

- ✓ Proceder con consistencia con las políticas y valores organizacionales de la empresa
- ✓ Ejecutar inspecciones a las operaciones y acciones de cobranza normal y dando concesiones de cancelación al buen cliente.
- ✓ Examinar de la relación de deudores con alta, media y baja morosidad e implementar acciones correctivas.
- ✓ Reportar sobre la gestión mensual y anual la gerencia.

5. ÁREA DE ALMACÉN

Es el encargado de la gestión de los productos en el depósito, con el propósito de asegurar la compra y distribución de estos, de modo oportuno y eficiente según los requerimientos de la Empresa.

FUNCIONES:

- ✓ Coordinar, dirigir y controlar la formulación del planeamiento de stock.
- ✓ Implementar políticas y normas específicas para la administración del sistema de almacén.
- ✓ Inspeccionar los productos existentes en almacén y hacer el requerimiento de productos, al Área de Compras a través en un formato de orden de pedido
- ✓ Recepción y despacho de los productos del almacén.
- ✓ Actualizar permanentemente el kardex de los productos con ingresos y salidas del almacén, con su respectiva documentación.
- ✓ Organizar y ordenar los productos de acuerdo a sus características., como tipo, marca.
- ✓ Debe conservar en buen estado el área del almacén.
- ✓ Reportar a la Administración cuando la existencia este en su stock mínimo de un determinado producto y requiera ser surtido.
- ✓ Realizar el almacenamiento de los artículos de acuerdo a sus características y debe ser el apropiado.
- ✓ Controlar los productos entregados estén con sus respectivas especificaciones de destino, detalle de los artículos y el responsable de los mismos.
- ✓ Comprobar que saldos físicos y reportes de contabilidad estén conciliados.
- ✓ Proteger los productos almacenados, verificando que se mantengan que cerrados las entradas al almacén.
- ✓ Conservar el almacén limpio y ordenado.
- ✓ Preparar los informes y estadísticas para la gerencia

- ✓ Examinar las coberturas, caducidades y obsolescencias y reportar al gerente.

6. ÁREA DE CAJA

Se encargará de efectuar la admisión, cesión y resguardo de capital en efectivo, comprobantes, giros y otros escritos de valía, con el propósito de alcanzar el recaudo de entradas y los desembolsos correspondientes por medio de caja.

FUNCIONES:

- ✓ Efectúa la cobranza del capital a los clientes.
- ✓ Efectúa el desembolso a los consignatarios.
- ✓ Examinar y descubrir los billetes falsos.
- ✓ Al término del día debe realizar el cuadro de dinero efectivo.
- ✓ El efectivo recaudado en el día debe ser depositados al Banco.
- ✓ Conservar el archivo adecuado de las informaciones y otros documentos del área.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INTRODUCCIÓN

Este manual establece las pautas de los procedimientos a seguir en la realización de las diversas labores dentro de la empresa, el mismo que ha sido trabajado con motivo de cumplir con los requerimientos de la empresa Motor's House North Company S.R.L, haciendo uso óptimo de sus procedimientos, los mismos que se sugieren como parte de la investigación realizada.

Asimismo, prevenir la dualidad de tareas o el descuido de las mismas, abarca la explicación de los primordiales procedimientos que la empresa realiza de manera continua.

OBJETIVO

El manual tiene por objetivo establecer de manera transparente y metódica los lineamientos y procesos a trabajar en la empresa, con la finalidad de Proporcionar a la empresa Motor's House North Company S.R.L., de un instrumento que ayude el desempeño y confrontación de las acciones de para lograr la eficiencia operativa.

PROCESO: CONTRATACIÓN DEL RECURSO HUMANO

POLÍTICAS:

- Cuando se requiera de nuevo personal, se realizará la convocatoria vía la prensa escrita, radial e internet durante dos días sucesivos.
- El perfil del personal convocado de acuerdo al MOF del área para el cual se requiere.
- Elección y evaluación de los currículos del personal se deberá requerir un mínimo de 10.
- La hoja de vida y el expediente de todos los trabajadores se mantendrá en custodia, con la finalidad de tener un soporte de datos reveladores y descriptivos, formando el escalafón de cada trabajador, basamento informativo para futuras capacitaciones y ascensos en la empresa.
- Los contratos del personal se renovarán de acuerdo a la necesidad de la empresa. Contemplando las cláusulas pertinentes en él.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

- Las diferentes áreas informan sobre sus necesidades y requerimiento de personal, a la Gerencia Administrativa
- La Gerencia administrativa verifica la necesidad del área u oficina de un nuevo personal, para iniciar el proceso de contratación del recurso humano.
- La gerencia al verificar y ver que no es necesario, se dará por concluido el requerimiento.
- Al verificarse la necesidad del nuevo personal el Gerente General, ordenará que se publique la convocatoria de personal.
- El Gerente Examina las diversas carpetas de los postulantes, y el proceso de selección se dará por iniciado.
- El Gerente General realiza las entrevistas y selecciona al personal más adecuado para el área solicitante.

PROCESO: INDUCCIÓN DEL PERSONAL

POLÍTICAS:

- Los instrumentos de gestión como: Reglamento Interno y Manual de Funciones y Procedimientos, a aplicarse en la entidad, serán entregados a todo personal nuevo contratado.
- Inducir la colaboración del empleado para alcanzar la misión, fines y eventos de la entidad, ayudando a cambiar las situaciones en la empresa, a fin de asumir actitud auténtica respecto al trabajo y compañeros con quienes interactúa en la empresa.
- Capacitar al nuevo personal acerca del empleo y actividad de los diversos dispositivos existentes en la entidad.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

- El gerente, da apoyo al nuevo trabajador. Haciéndole sentir desde el inicio compromiso y gusto por la empresa
- El gerente dará información de forma general sobre el quehacer de la entidad
- El Manual de funciones, le será entregado por el Gerente General.

- El jefe inmediato superior dentro del departamento, área u oficina que realizó el requerimiento de personal, enseñará al nuevo trabajador sobre las tareas que se realiza en el puesto de trabajo al mismo tiempo hará entrega de los documentos internos de la organización.

PROCESO: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

POLÍTICAS

- La apreciación del personal será constante y permanente y de forma inopinada. Por parte del jefe inmediato superior y el gerente general.
- Semestralmente la empresa Motor's House North Company S.R.L., realizara evaluaciones programadas al personal; para lo cual.
- Se comunicará dentro de los 8 días, a la totalidad de trabajadores sobre el procedimiento para evaluar el desempeño; dando a conocer la finalidad de dicha evaluación.
- Con la evaluación se buscará una retroalimentación y aprendizaje para el desarrollo del potencial humano de la entidad.
- Para cumplir con el propósito de la evaluación, habrá que sostener en los resultados exactos logrados por el trabajador en el tiempo establecido.
- La estimación del desempeño se tendrá en cuenta el MOF, de igual manera, el Plan de Trabajo Anual de la entidad.
- Los resultados de la valoración se adjuntarán en el legajo personal de cada trabajador.
(escalafón)

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

El gerente planifica las evaluaciones de cada área, teniendo en consideración el MOF, además establecer los parámetros y estándares de medición del desempeño en la empresa.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Actualidad Empresarial N°341 (2015). *Revista publicada la segunda quince de diciembre escrita por Diana Angélica Ccaccya Bautista nos habla que la rentabilidad.* Recuperado de http://aempresarial.com/servicios/revista/341_9_KAQKIKGSKPBXJOWNCBAWUTXOEZPINLAYMRJUCPNMEPJODGCGHC.pdf
- Ballesteros, L. 2013 (29 de diciembre). Control Interno. Recuperado de <https://ballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2013/12/29/antecedentes/>
- Bernal Bernal, J. M., & Ramos Carrasco, M. R. (2015). Pimentel.
- Cielo, D. A. (2016). Córdoba.
- Arredondo, F. (8 de noviembre de 2014). Obtenido de <http://m.monografias.com/trabajos102/sistema-control-interno-gubernamental/sistema-control-interno-gubernamental.shtml?cv=1>
- Ccaccya, D. (2015, 15 de diciembre). Analisis de rentabilidad de una empresa. *Actualidad Empresarial.* Recuperado de http://aempresarial.com/servicios/revista/341_9_KAQKIKGSKPBXJOWNCBAWUTXOEZPINLAYMRJUCPNMEPJODGCGHC.pdf
- Diario el Comercio (2015). Publicado el martes 21 de abril en su página web escrita por Ricardo Serra. Recuperado de http://elcomercio.pe/economia/personal/que-rentabilidadyqueriesgoinvertionnoticia1805475?ref=flujo_tags_140831&ft=nota_5&e=titulo
- Esan Business. (2016). *¿Qué tienen en común las empresas con crecimiento rentable?* Obtenido de <http://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2016/04/que-tienen-en-comun-las-empresas-con-crecimiento-rentable/>
- Frias, I. (2017). Importancia del Control Interno en las empresas. *revista mercado y regiones* Recuperado de <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>
- Gerens. (2016). *Rentabilidad de las empresas fue solo de 9% en el 2015, su menor nivel en 12 años.* Obtenido de <https://gerens.pe/blog/rentabilidad-de-las-empresas-en-el-2015/>
- Laski, J. (2014). *El control Interno como estrategia de aprendizaje organización: El modelo COSO y sus alcances en América Latina.* En Revista Gestión y Estrategia, pág. 1 – 17. Argentina. Recuperado, desde:

<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=0a604ae279a348ef-b7bd-38b5835d1df8%40sessionmgr4008&vid=1&hid=4204>

Lara, A. (2012). *Toma el control de tu negocio*. México: Lid Editorial Mexicana. Consultado en:

http://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&printsec=frontcover&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigacion&hl=es419&sa=X&ei=sFBTUaCmMfSz4APgs4CQAQ&ved=0CEcQ6AEwBA#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigacion&f=false

Marreros, V. (2016). *Actividades de operación y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Multicar S.A.C.* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo – La Libertad

Ramírez, A. & Salinas, P. (2015). “Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO I, aplicado al departamento financiero de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil en el Periodo 2014” (en su proyecto previo a la obtención del título de ingeniería en contabilidad y auditoría). Recuperado

<http://www.dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9983/1/UPSGT001110.pdf>

Soles, L. (2015). *Diseño e implementación de un sistema de control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa Negocios e Inversiones Integrales del Perú E.I.R.L.* Trujillo – 2012. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo – La Libertad

Tobar O. y Hurtado, P. (2012). *En su Tesis ‘Propuesta para Mejorar la Rentabilidad de la Empresa Aeronet S.A.’ (Tesis de Pregrado), en la Universidad Central del Ecuador, Ecuador*. Recuperado de

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1109/1/T-UCE-0005-144.pdf>

Salazar, L. (2014). Lima.

Vergés (2013). *El concepto más generalmente utilizado de tasa de rentabilidad – Barcelona*. Recuperado de

<http://webs2002.uab.es/jverges/Analisis%20del%20funcionamiento%20econ%C3%B3mico%20de%20las%20empresas%201a.pdf>

Zamora T. (2013). *Rentabilidad y Ventaja Comparativa: Un Análisis de los Sistemas de Producción de Guayaba en el Estado de Michoacán – México*. Recuperado de

<http://www.eumed.net/librosgratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.tml>

VII.ANEXOS

PROBLEMA	OBJETIVO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
¿De qué manera la implementación del sistema de control interno influirá para incrementar la rentabilidad de la empresa Motor's House North Company S.R.L., Jaén - 2018?	Determinar la incidencia del sistema de control interno en la rentabilidad de la empresa Motor's House North Company S.R.L.	Analizar la situación actual en la que se encuentra la empresa Motor's House North Company S.R.L.	La Implementación de un sistema de control interno incrementará la rentabilidad de la empresa Motor's House North Company S.R.L. de la ciudad de Jaén.	Control Interno	Ambiente de control	Políticas de la empresa. Manual de organización de funciones. Estructura organizacional.	Análisis documental/ Ficha de análisis documental
		Identificar la carencia de un control interno que impide mejorar la rentabilidad de la empresa Motor's House North Company S.R.L.			Actividades de Control		
		Implementar el sistema control interno para incrementar la rentabilidad de la empresa Motor's House Nort Company S.R.L		Rentabilidad	Información y Comunicación. Monitoreo y Actividades. Rentabilidad Neta Margen Bruto Margen Operacional. Margen Operacional del Patrimonio Margen Neto de Utilidad.	Efectividad y Eficiencia de las Operaciones. Objetivo de Cumplimientos. Cambios Organizacionales Operacionales Evaluación de desempeño. Controles de Procesamiento de Información. División de obligaciones Identificación de Información suficiente. Comunicación Monitoreo de rendimiento. Revisión Aplicación de Procedimientos de Seguimiento.	Encuesta / Cuestionario

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Magister: Diego Isidro Ferre López

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada "IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA MOTOR'S HOUSE NORTH COMPANY S.R.L. JAÉN -2018"

Realizado por: ADISVEL ROSITA VELA TERRONES

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (x) en la columna que considere para cada indicador.

Evalué cada aspecto con las siguientes categorías:

MA : Muy adecuado

BA : Bastante adecuado

A : Adecuado

PA : Poco adecuado

NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada.	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	X				
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.	X				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	X				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			

2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.	X				
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			
III Fundamentación teórica						
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.	X				
IV Bibliografía						
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la propuesta.	X				
V Fundamentación y viabilidad de la Propuesta						
5.1	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue	X				
5.2	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	X				
5.3	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	X				

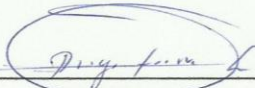
Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

LA IMPLEMENTACION ES ADECUADA

Validado por el Dr. Diego Isidro Ferre López.

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación
Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria:
Cargo Actual:

Fecha: 05 de Agosto del 2018



Mg. DIEGO ISIDRO FERRE LOPEZ

DNI: 16551969

- **Equipo Motor's House North Company S.R.**



- **Recopilando Información en la Empresa.**



- **Realizándola encuesta a los trabajadores.**



