



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS SONCCO & MUJICA S.R.L., EL AGUSTINO 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

Autores:

Evelyn E. Mujica Olivero
Jose Manuel Urquiaga Miñano

Asesor:

Mg. CPC. Ruperto Hernán Arias Fratelli

Lima – Perú

2018

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por los Bachilleres: **Evelyn E. Mujica Olivero y José Manuel, Urquiaga Miñano** denominada: “**INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS SONCCO & MUJICA S.R.L. AGUSTINO 2018**”

Mg. CPC. Ruperto Hernán Arias Fratelli
ASESOR

Dr. Giullianna Del Pilar Cisneros
Deza
JURADO
PRESIDENTE

Mg. Gonzalo Gonzales Castro
JURADO

Dr. Noé Valderrama Marquina
JURADO

Dedicatoria

La presente tesis, va dedicada con todo amor a Dios por ser la fuente de nuestra inspiración y fuerza a lo largo de nuestra carrera, a nuestra hermosa familia por darnos su apoyo constante durante nuestra formación profesional y a todos los docentes de la Facultad de Negocios que nos transmitieron sus enseñanzas durante la carrera de Contabilidad y Finanzas.

Agradecimiento

Cada objetivo alcanzado en la vida es el resultado de la contribución de muchas personas que han contribuido con sus dones, talentos y sabiduría. Esta tesis no es ninguna excepción, por ello agradecemos:

A Dios, por su fiel guía desde el inicio de esta tesis.

A la Universidad Privada del Norte y profesores de la Facultad de Negocios, quienes nos formaron profesionalmente.

Índice de Contenidos

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE GRAFICOS	vii
RESUMEN	viii
RESUMO.....	ix
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Bases Teóricas.....	20
1.2.1. Variable Independiente.....	20
1.2.1.1. Control Interno	20
1.2.1.2. Importancia del Control Interno	22
1.2.1.3. Características del Control Interno	24
1.2.1.4. Objetivos del Control Interno	25
1.2.2. Variable Dependiente	26
1.2.2.1. Rentabilidad	26
1.2.2.2. Función financiera y objetivo financiero.....	27
1.2.2.3. Estrategias Operativas para mejorar el rendimiento, tácticas para mejorar el margen de beneficio.....	28
1.2.2.4. Dimensiones de la rentabilidad	30
1.2.3. Definición de términos básicos	31
1.4. Formulación del problema.....	33
1.5. Objetivos.....	33
1.6. Hipótesis.....	34
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	35
2.2.1. Unidad de estudio	36
2.2.2. Población	37
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	39
3.1. Generalidades de la entidad.....	39
3.2. Análisis FODA.....	41
3.3. Objetivo General	49
3.4. Objetivo Específicos.....	52
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	73
REFERENCIAS.....	76
ANEXOS.....	78
Anexo N° 1: Matriz de operacionalización.....	79
Anexo N° 2: Matriz de Consistencia.....	81
Anexo N° 4: Encuestas	84
Anexo N°5: Estado de Situación Financiera.....	86

Índice de Tablas

TABLA 1: <i>MATRIZ FODA</i>	42
TABLA 2: <i>GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO</i>	48
TABLA 3: <i>ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA</i>	50
TABLA 4: <i>ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL</i>	51
TABLA 5: <i>ESTABLECER UN COMPROMISO MUTUO DE ELABORAR Y MANTENER UN CONTROL ADECUADO</i>	53
TABLA 6: <i>LLEVANDO UN CONTROL INTERNO ADECUADO</i>	54
TABLA 7: <i>DESEMPEÑO LABORAL EN LAS DIVERSAS ÁREAS</i>	55
TABLA 8: <i>ACTIVIDADES EJECUTADAS COMPARADAS A LAS PLANIFICADAS A FIN DE ESTABLECER UN CONTROL</i>	56
TABLA 9: <i>COMUNICAN DETALLADAMENTE EL CONTENIDO DE LA MISIÓN Y VISIÓN</i>	57
TABLA 10: <i>COMUNICA AL PERSONAL DEL REGLAMENTO INTERNO, DE LAS NORMAS Y POLÍTICAS</i>	58
TABLA 11: <i>PROGRAMA DE CAPACITACIONES AL PERSONAL DE LAS DIFERENTES ÁREAS</i>	59
TABLA 12: <i>MOTIVACIÓN AL PERSONAL DE LAS DIFERENTES ÁREAS</i>	60
TABLA 13: <i>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</i>	61
TABLA 14: <i>LAS UNIDADES ORGÁNICAS CUENTAN CON LA CANTIDAD DE PERSONAL NECESARIA</i>	62
TABLA 15: <i>REPORTE DE LAS ACTUALIZACIONES DE LOS DOCUMENTOS VEHICULARE</i>	63
TABLA 16: <i>RENTABILIDAD SOBRE LAS VENTAS</i>	64
TABLA 17: <i>RENTABILIDAD DEL ACTIVO</i>	65
TABLA 18: <i>RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO</i>	66
TABLA 19: <i>RENTABILIDAD DE LA INVERSIÓN</i>	67

Índice de Gráficos

GRAFICO 1. ORGANIGRAMA GENERAL DE LA EMPRESA SONCCO Y MUJICA S.R.L	41
GRAFICO 2: FLUJO GRAMA PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTES DE CARGA	44
GRAFICO 3: DIAGRAMA DE FLUJO DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTES DE CARGA.....	46
GRAFICO 4: FLUJO GRAMA DE CIERRE DEL SERVICIO DE TRANSPORTES DE CARGA	47
GRAFICO 5: CADENA DE ABASTECIMIENTO	49
GRAFICO 6: ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA JUNIO 2018.....	68
GRAFICO 7: ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADO JUNIO 2018	69
GRAFICO 8: INDICADORES DE RENTABILIDAD	70

Resumen

La presente investigación titulada “Incidencia del Control Interno en la rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Soncco & Mujica S.R.L.” tuvo como objetivo general determinar cómo incide el control interno en la rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Soncco & Mujica S.R.L.

El tipo de investigación descriptiva lo cual está realizada bajo la modalidad de un diseño no experimental, con un estudio básica, descriptivo – correlacional con una población de 17 empleados que es la totalidad de trabajadores que laboran en la empresa y la muestra de estudio de la investigación fueron 3 empleados del área Administrativa de la Empresa de Transportes y Servicios Soncco & Mujica S.R.L., haciendo uso de los instrumentos entrevista, encuesta, y análisis documental, se identificaron problemas en las algunas áreas de la empresa principalmente en el área administrativa debido a la centralización de tareas en esta área de la empresa, existiendo sobre funciones y errores que se hacen evidencia de una deficiencia del control interno manejado por la empresa.

Al finalizar dicha investigación, se puede notar que a través de mecanismo como son los resultados estadísticos, la discusión y prueba de hipótesis, donde se concluye que el Control Interno tiene relación con la rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Soncco & Mujica S.R.L., El Agustino 2018.

Palabras clave: Control Interno y rentabilidad.

Resumo

Esta pesquisa intitulado "Impacto do Controle Interno na rentabilidade do transporte e serviços Soncco & Mujica S.R.L." objetivo global foi determinar como controle interno afeta a rentabilidade do transporte e serviços Soncco & Mujica S.R.L.

O tipo de pesquisa descritiva que é realizada sob a modalidade de um desenho não experimental, com um estudo básico, descritivo - correlacional, com uma população de 17 funcionários, que é a totalidade dos trabalhadores que trabalham na empresa ea amostra do estudo. Foram investigados 3 funcionários da área administrativa da empresa de transporte e serviços Soncco & Mujica SRL, utilizando a entrevista com instrumentos, levantamento e análise documental, foram identificados problemas em algumas áreas da empresa, principalmente na área administrativa, devido à centralização de tarefas nesta área da empresa, existente em funções e erros que se tornam evidência de uma deficiência de controle interno gerida pela empresa.

Após a conclusão desta investigação, pode-se notar que através de mecanismos como os resultados estatísticos, discussão e de hipóteses teste, que concluiu que o controle interno está relacionado com a rentabilidade dos Transportes e Serviços Soncco & Mujica SRL, El Agostinho de 2018.

Palavras-chave: Controle interno e rentabilidade.

CAPÍTULO I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Hoy en día el mundo de los negocios es cada vez más exigente, se está tornando turbulento y las estructuras de las organizaciones se están volviendo más complejas debido a las innovaciones tecnológicas, por ello en los nuevos entornos empresariales se acortan los ciclos de vida de los productos, los clientes son más exigente y la competencia es global, por tales motivos se necesitan sistemas adecuados para las organizaciones y por eso se hace imprescindible trazar estrategias que contribuyan al desarrollo de las grandes, medianas y pequeñas empresas y que garanticen el correcto funcionamiento de una entidad y en consecuencia su rentabilidad. Uno de estos sistemas es el llamado control interno, cuyo objetivo es obtener información financiera de manera veraz y oportuna que constituye un elemento muy importante para la toma de decisiones en las empresas. Según (Mintzberg, 2012) indica que hay cinco mecanismos de control que parecen explicar las formas fundamentales en que las organizaciones coordinan su trabajo: adaptación mutua, supervisión directa, normalización de los procesos de trabajo, normalización de los resultados del trabajo y normalización de las habilidades del trabajador. A éstos se los debería considerar como los elementos fundamentales de la estructura, como el aglutinante que mantiene unida la organización.

Sin embargo, no en todos los casos se logra tales objetivos debido a que no se cuenta con las herramientas necesarias para poder gestionar el cambio en las organizaciones. El control es un factor clave en el logro de los objetivos de las organizaciones por ello debe ser oportuno, económico, y debe seguir una estructura orgánica, debe tener una ubicación estratégica, revelar tendencias y situaciones. Se perfila un tipo de control

organizacional dirigido a regular el funcionamiento de las actividades operacionales que se desarrollan en la rutina diaria de una empresa, este se conoce con el nombre de “Control Interno”.

Según (Mantilla, 2005) menciona que el control interno se define como un proceso realizado por la junta de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable confianza en que los objetivos de las siguientes categorías se están cumpliendo:

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones: se orienta esta categoría a los objetivos básicos de negocio de una entidad, incluyéndose aquí los objetivos relativos al desempeño de la rentabilidad y la salvaguarda de recursos.
- ✓ Fiabilidad de la información financiera: esta se relaciona con la preparación de estados financieros publicados y fiables, incluyendo los estados financieros intermedios aquellos datos financieros seleccionados derivados de dichos estados, tales como las ganancias obtenidas, informadas públicamente.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables: se refiere esta al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

Por otro lado, (Perdomo, 2004), menciona que el control interno es un plan organizativo de la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos coordinados que debe adoptar toda empresa, ya sea pública, privada o mixta, para poder contar con información fiable, salvaguardar sus bienes y promover la eficiencia tanto de sus operaciones como de la adhesión a su política administrativa, la cual se complementa con las afirmaciones de (Rodríguez, 2000) donde indica que el Control Interno es un efectivo sistema para la Empresa, y es una función esencialmente de la

dirección superior, además es un factor básico que funciona de una u otra forma dentro de la administración de todo tipo de organización pública o privada.

Aun cuando el control interno se identifica algunas veces con la propia organización, frecuentemente se caracteriza como el sistema dinámico que activa las políticas de operación en su conjunto y la conserva dentro de áreas funcionales de acción factibles de la organización.

En una organización, el control interno empieza con el organismo mismo y la importancia obligatoria de los planes y objetivos, políticas generales, estrategias, alternativas, así como de los manuales administrativos, comprobación interna, informes, capacitación, motivación y participación del personal.

Por otro lado, (Dextre, 2012), describe lo siguiente: el fin del control interno es asegurar y garantizar que dichas actividades traducidas en operaciones y procesos se desarrollen de manera segura, continua y confiable, ello se aplica tanto a aquellos quienes integran la organización como para los que tienen expectativas de la eficiencia de la gestión y la eficacia de los resultados esperados.

Según el (Informe Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica, 2014), nos dice que en Latinoamérica en setiembre de 1992, se publicó el informe conocido como nuevos conceptos de control interno, el mismo que difunde los resultados en el informe COSO. Dicha comisión contó con la asistencia técnica permanente de la firma de Coopers&Lybrand.

El acceso a esta información es un aporte mayor para los profesionales de América latina cuando a finales de 1997, se publica una traducción en español en el texto denominado nuevos conceptos de Control Interno (...).

Según (Aisa, 2014), dice que el control interno ayuda a las entidades a lograr objetivos trazados, a mantener y mejorar su rendimiento. El Control Interno – Marco integrado de COSO permite a las organizaciones desarrollar, de manera eficiente y efectiva, sistemas que se adapten a los cambios del entorno operativo y de negocio, mitigando riesgos hasta niveles aceptables y apoyando en la toma de decisiones y el gobierno corporativo de la organización.

Un sistema de control interno efectivo requiere algo más que un riguroso cumplimiento de las políticas y procedimientos: se requiere del juicio y del criterio profesional.

Según la revista (Andina, 2018) , no dice que en el Perú, las Pymes conforman el 98.6 % del total del sector empresarial, generan el 24% del PBI (producto bruto interno) y el 85% del empleo total, por lo que es importante conocer cuáles serían las medidas del Control Interno que dichas empresas deben tomar para evitar riesgos y fraudes.

Nuestro país busca el perfeccionamiento de manera continua en todas las ramas de la economía, es así que el sector del transporte se ubica como una de las fuentes de ingreso más fuerte en nuestro país. Por eso se evidencia la importancia que encierra el hecho de que se desarrolle un extenso sistema de conocimientos sobre el sector, se profundicen estudios e investigaciones que permitan sentar las bases teóricas que sustenten el mejoramiento de los elementos que integran esta rama indispensable y que garanticen la calidad de su práctica y el logro de mejores resultados.

Es por ello que se han realizado múltiples estudios que confirman la propuesta de esta investigación como por ejemplo:

(Achuy & Benites, 2015), en su tesis resalta la reducción de los riesgos operacionales que afectan al control interno dado el cumplimiento operacional de las normas vigentes y se aplican de manera oportuna siendo relevante para la presente investigación, ya

que se busca la influencia del control interno en la rentabilidad y así lograr los objetivos trazados por la entidad.

Otra investigación es la de (Carrasco & Farro, 2014), Donde indica que es relevante el control interno, pues se puede comprobar que existe deficiencias en la ejecución de los procedimientos de control, lo que ocasiona problema al atender los créditos a los clientes y por lo que se busca la mejora en los procedimientos.

(Joaquin & Céspedes, 2013), en su tesis destaca la importancia del control interno ya que se relaciona con el proceso de ventas que son determinantes en la empresa para superar las fallas existentes en los procesos y de esta manera implementar eficientemente las propuestas recomendadas en la investigación y así realizar un mejor control.

Es necesario, que los Directivos, Gerentes y los empleados en general de estas entidades dominen instrumentos de gestión y de finanzas que ayuden al correcto desarrollo de los procesos económicos que se realizan, que aseguren la calidad del servicio y por lo tanto lograr la satisfacción del cliente. La gestión financiera y operativa es muy importante como función del Directorio de la empresa para lograr el correcto manejo de los recursos y las operaciones de la organización para lograr los resultados esperados. Debe entenderse como resultados esperados, a la rentabilidad que han proyectado los accionistas, al momento de iniciar su inversión. En el Perú también se viene estudiando y analizando este tema y también existen varias investigaciones donde se viene midiendo la rentabilidad de las empresas del mercado local, en los diferentes rubros.

Según (Sánchez Ballesta, "Análisis de Rentabilidad de la empresa", 2002) indica que la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica que se movilizan

unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en tal sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas.

Asimismo, (Gitman & Zutter, 2012) nos indican que existen muchas medidas de rentabilidad. En conjunto, estas medidas permiten a los analistas evaluar las utilidades de la empresa respecto a un nivel determinado de ventas, cierto nivel de activos o la inversión de los propietarios. Sin utilidades, una compañía no podría atraer capital externo. Los dueños, los acreedores y la administración prestan mucha atención al incremento de las utilidades debido a la gran importancia que el mercado otorga a las ganancias.

También (Sánchez Segura, 1994) indica que la rentabilidad económica tiene como meta medir la eficacia de la empresa en la utilización de sus inversiones, comparando un indicador de beneficio (numerador del ratio) que el activo neto total como variable descriptiva de los medios disponibles por la empresa para conseguir aquellos (denominador del ratio). (p.161)

(Saldaña, Sánchez, & Medina, 2016), en su tesis destaca la labor del control interno y comprueba que los métodos de control tienen influencia relevante en el manejo de la información porque permite reflejar sus costos y poder analizar los estados financieros

de manera oportuna, por consiguiente tomar una decisión adecuada a favor de la empresa.

(Paima & Villalobos, 2013), en su tesis propone mejoras en el sistema de control interno y se propone alternativas en base al uso de normas en el área de compras de la empresa, minimizar los costos y mejorar el uso de los recursos económicos para que se busque cumplir con los objetivos de la empresa, siendo importante el control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa.

En el presente trabajo de investigación se analizará a la Empresa de Transportes y Servicios Soncco y Mujica S.R.L., es una empresa que comenzó a operar el 6 de abril del 2015 teniendo en ese momento cinco unidades de transportes, la experiencia en el rubro de transportes y los contactos que eran necesarios para este tipo de trabajo, hicieron que la empresa aumente más capital para comprar más unidades y seguir creciendo debido al incremento de la demanda en el sector transportes de carga, motivo que llevó a adquirir más contratos con las agencias de aduanas y distintos clientes como TLI S.A.C., ANTARES ADUANAS S.A.C., ADUAMERICA S.A., MILENIUM S.A., entre otros, en la actualidad la empresa cuenta con 12 unidades de transporte de carga.

La visión de la empresa es “Ser una empresa líder como prestadores de servicios de carga por carretera a nivel nacional; con altos estándares de calidad, así como seguridad, puntualidad y responsabilidad en el transporte”. La Misión es proporcionar un servicio integral y personalizado de transporte de carga por carreta; que cumpla con los requerimientos de seguridad, confiabilidad y eficiencia. (Empresa de Transportes y servicios Soncco & Mujica).

La forma de acuerdo a las definiciones que pretende conseguir esta investigación, se basa en la metodología del COSO.

(Ambrosone, 2007), nos dice El “Committee of Sponsoring Organizations” (COSO) es una organización voluntaria del sector privado cuya misión es mejorar la calidad de la información financiera mediante la ética en los negocios, los controles internos efectivos y el gobierno corporativo. Fue fundado en 1985 para patrocinar a la “National Commission on Fraudulent Financial Reporting” (conocida como la “Treadway Commission”) y se encuentra conformado por las cinco mayores asociaciones profesionales de los Estados Unidos: la “American Accounting Association” (AAA), el “American Institute of Certified Public Accountants” (AICPA), el “Financial Executives International” (FEI), el “Institute of Internal Auditors” (IIA), y la “National Association of Accountants”, hoy convertida en el “Institute of Management Accountants” (IMA). El Comité es totalmente independiente de las cinco organizaciones que lo patrocinan e incluye representantes de la industria, contadores públicos, firmas de inversión y la Bolsa de Nueva York (NYSE). Además, nos indica una definición enunciada que nos permite identificar las características salientes de la gestión de riesgos corporativos:

- Es un proceso continuo y de ninguna manera una tarea que se realiza en un único momento determinado o con una periodicidad preestablecida – es un instrumento para un fin y no un fin en sí mismo.
- Es realizado por el personal de todos los niveles de la organización, y no únicamente por un departamento de riesgos o área similar – no es la mera conjunción de políticas, encuestas y formularios, sino que involucra gente de los distintos niveles de la organización;
- Está directamente relacionado con el establecimiento y el seguimiento de la

- Se aplica en toda la entidad, y de alguna manera e incluye adoptar una perspectiva del riesgo a nivel conjunto de la entidad, dejando de lado estrategias parciales.
- Está diseñado para identificar eventos potenciales que, de ocurrir, afectarían a la entidad y para gestionar los riesgos dentro del nivel de riesgo aceptado.
- Su fin último es proporcionar una seguridad razonable al consejo de administración y a la dirección de una entidad.
- Está orientada al logro de objetivos de la organización dentro de unas categorías diferenciadas, aunque susceptibles de solaparse.

Las causas que generan el inadecuado manejo del control contable son:

- Centralización de tareas administrativas de la empresa: Debido a que la Empresa de Transportes Soncco & Mujica es una Pyme familiar las tareas administrativas no se encuentran divididas, hay concentración de tareas en una sola área donde se realizan las labores de selección de personal, manejo de planillas, actualización de documentos, capacitaciones, cobranzas, pagos, entre otras funciones que no están definidas ni repartidas con otras personas.

-La carencia de preparación profesional de algunos Gerentes de la Empresa, los propietarios de la empresa tienen conocimientos sobre cómo manejar la parte técnica operativa y si bien en el primer año se pudieron mantener y hacer prosperar la empresa, hoy en día necesita de personal profesional especializado en cada área que pueda hacer crecer los recursos que tiene la empresa de manera sostenida.

La Empresa de Transportes Soncco & Mujica no cuenta con un adecuado control interno, no todas las personas que trabaja en la empresa son profesionales que orienten como debe llevarse el Control Interno, en la empresa se tiene trabajando a familiares

que no tienen los conocimientos necesarios en el adecuado manejo de la empresa, además por la confianza que representa ser parte de la familia, el dueño no considera relevante tomar en cuenta una herramienta tan importante como el Control Interno, muchas veces se puede caer en fraudes. Los aspectos más importantes que afectan a la Empresa de Transportes y Servicios Soncco & Mujica son la informalidad por la falta de una organización idónea debido a que no cuentan con un manual de organización y funciones que sea de conocimiento de todos los empleados de la empresa.

Se concluye que el problema es la falta de Control Interno, por lo cual, los puntos antes mencionados no permiten que exista. Por ende, si de manera empírica la empresa ha generado ganancias, nace la interrogante de que, si se implementa un sistema de control interno la empresa ¿Puede ser más rentable? .

Frente a los problemas manifestados se recomienda implementar un adecuado Control Interno en la Empresa de Transportes y Servicios Soncco & Mujica S.R.L. y así lograr los objetivos trazados, incrementar la rentabilidad de la empresa.

1.2. Bases Teóricas

1.2.1. Variable Independiente

1.2.1.1. Control Interno

Por otro lado, (Perdomo Moreno, 2004), nos dice que el control interno es un plan organizativo de la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos coordinados que debe adoptar toda empresa, ya sea pública, privada o mixta, para poder contar con información fiable, salvaguardar sus bienes y promover la eficiencia tanto de sus operaciones como de la adhesión a su política administrativa.

Según (Mantilla, 2005) indica que el Control Interno Informe Coso, el control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, elaborado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos. El control interno es un proceso que constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo.

Asimismo (Aisa, 2014) nos indica que el control interno ayuda a las entidades a lograr objetivos trazados, a mantener y mejorar su rendimiento. El Control Interno – Marco integrado (el Marco) de COSO permite a las organizaciones desarrollar, de manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que se adapten a los cambios del entorno operativo y de negocio, mitigando riesgos hasta niveles aceptables y apoyando en la toma de decisiones y el gobierno corporativo de la organización.

El diseño y la implementación de un sistema de control interno efectivo puede suponer todo un desafío y el funcionamiento diario del sistema de una manera eficiente y efectiva puede resultar desalentador. Los actuales modelos de negocio, el cambio acelerado de éstos, el mayor uso y dependencia de la tecnología, el incremento de los requisitos regulatorios y el mayor análisis que ello supone, la globalización y otros

desafíos exigen que cualquier sistema de control interno sea ágil a la hora de adaptarse

a los cambios que se produzcan en el entorno de negocio, regulatorio y operativo.

Un sistema de control interno efectivo requiere algo más que un riguroso cumplimiento de las políticas y procedimientos: se requiere del juicio y del criterio profesional.

Según (Rodríguez, 2000), indica que en el “Control Interno Un Efectivo Sistema para la Empresa”, el control interno es una función esencialmente de la dirección superior, es un factor básico que funciona de una u otra forma dentro de la administración de todo tipo de organización pública o privada.

Aun cuando el control interno se identifica algunas veces con la propia organización, frecuentemente se caracteriza como el sistema dinámico que activa las políticas de operación en su conjunto y la conserva dentro de áreas funcionales de acción factibles de la organización.

En una organización, el control interno empieza con el organismo mismo y la importancia obligatoria de los planes y objetivos, políticas generales, estrategias, alternativas, así como de los manuales administrativos, comprobación interna, informes, capacitación, motivación y participación del personal.

Se dice que existe un adecuado sistema de control interno, cuando una organización opera de conformidad con los objetivos y planes, con economías en la utilización de recursos, es decir, con eficacia y eficiencia.

En la práctica, una gran cantidad de decisiones administrativas se basan en la información contable. Estas decisiones fluctúan desde asunto como la adquisición de materiales de oficina hasta decisiones sobre la determinación de la conveniencia de arrendar o adquirir de cómputo. El control interno proporciona a los administradores

de la empresa la seguridad de que los informes contables en los que basa su toma de decisiones son confiables.

Asimismo, (Pacioli, 2012) define que el fin de tener un adecuado control interno evita riesgos y fraudes, que se protegen y cuiden los activos y el interés de toda empresa. Así como también se logrará evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización.

Por otro lado, (Dextre, 2012) describe lo siguiente: el fin del control interno es asegurar y garantizar que dichas actividades traducidas en operaciones y procesos se desarrollen de manera segura, continua y confiable, ello se aplica tanto a aquellos quienes integran la organización como para los que tienen expectativas de la eficiencia de la gestión y la eficacia de los resultados esperados.

1.2.1.2. Importancia del Control Interno

Según (Rodríguez, 2000) , indica que es una organización existe casi siempre en un ambiente dinámico y afectado por un elevado nivel de incertidumbre, condición propicia para la aparición de problemas. Por muy eficaz que hay sido la planeación, es muy probable que sucedan hechos imprevisibles. El efecto de estos hechos sobre los intereses de la organización depende sobre todo de la eficacia con que se ejecuta el control.

La aplicación inadecuada del control puede socavar completamente la planeación. De hecho, todas estas áreas son prerrequisitos para integrar los intereses de la organización en orden al cumplimiento de la misión.

Por otro lado (González, 2014) La importancia de tener un sistema de control interno en las pequeñas y medianas empresas, ha ido incrementado en los últimos años, siendo este la parte que se encarga de la organización de los procedimientos y necesidades del negocio, así como de resguardar y proteger los activos, verificar la eficiencia,

productividad y custodia en las operaciones.

Es una herramienta, que ayuda a la empresa a revisar y analizar que todas sus operaciones se cumplan de acuerdo a los planes, siendo esta de suma importancia debido a que si se mantiene de manera óptima se obtendrán mejores resultados.

Desde el punto de vista administrativo, el control consiste en la comparación de los resultados obtenidos de la organización y los ya previstos con el objeto de verificar que las operaciones cubran los planes programas establecidos, analizar las desviaciones detectadas y crear medidas correctivas.

Asimismo (Mantilla, 2005), indica que el control interno abarca a todos los departamentos afectados, a todas las personas implicadas en las operaciones y procesos de las empresas.

- Es un sistema de control vulnerable en la medida en que los individuos no cumplan con las normas y requisitos que de él emanan.
- El sistema depende de las personas responsables de él por ello su efectividad y el resultado a obtener dependerá de la actuación de cada una de las personas implicadas y responsables en hacer que sea un sistema eficaz.

Importancia de los Sistemas de Control Interno: los sistemas de control interno centran su importancia debido a que la confiabilidad que genera el sistema contable y consecuentemente los estados financieros se apoyan íntegramente en el control; pues el alcance de este se proyecta más allá de la simple preparación de cifras en un informe, expresa que:

- Interviene en forma establecida en la eficiencia operacional tanto de los procesos administrativos como de los procesos contables.
- Muestra errores u distracciones no intencionales, de los cuales se puede citar como

ejemplo, el segundo conteo que se realiza en los inventarios, o las conciliaciones bancarias.

- Capta irregularidades, aquellos que, igualmente corresponden a errores u omisión, pero con el origen intencional.
- Previene situaciones entrópicas, cuando se aplica antes de ejecutar los procesos, como por ejemplo el conteo que se realiza de manera obligatoria antes de ingresar el dinero a la caja; o la revisión de un lote de mercancía, antes de darle entrada al almacén.

1.2.1.3. Características del Control Interno

Según (González, 2014) El control interno es un proceso y por tanto el mismo puede ser evaluado en cualquier punto de su desarrollo. Es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas, un medio para lograr un fin. Lo llevan a cabo los trabajadores, funcionarios y directivos, que actúan en todos los niveles y en las diferentes áreas. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.

Ningún manual de organización recoge todos los riesgos que existen en la realidad y potenciales ni desarrolla controles para hacer frente a todos y cada uno de ellos. En consecuencia, las personas que componen esa organización deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles y deben estar en condiciones de responder adecuadamente por ello.

En cada área de la organización, la persona encargada de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de la categoría ocupacional que tengan.

Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la empresa. Se trata de un aporte trascendental: los controles internos no son elementos

restrictivos sino que posibilitan los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos, porque se refiere a riesgos que se debe superar para poder alcanzar dichos objetivos.

1.2.1.4. Objetivos del Control Interno

Según (González, 2014), indica que cada entidad fija su misión, estableciendo los objetivos que espera alcanzar y las estrategias para conseguirlos.

Los objetivos pueden ser para la entidad, como un todo o específicos para las actividades dentro de la entidad. Aunque muchos objetivos pueden ser específicos para una entidad particular, algunos son ampliamente participados.

Los objetivos se ubican dentro de tres categorías:

- Operaciones, relacionadas con el uso efectivo y eficiente de los recursos de la entidad.
- Información financiera, relacionada con la preparación de estados financieros públicos confiables.
- Cumplimiento, relacionado con el cumplimiento de la entidad con las leyes y regulaciones aplicables.

Esta categorización sitúa el énfasis en aspectos separados del control interno. Tales categorías distintas pero interrelacionadas (un objetivo particular se puede ubicar en más de una categoría) orientan variedad de necesidades y pueden ser responsabilidad directa de diferentes ejecutivos. Esta categorización también permite distinguir lo que se puede esperar de cada categoría de control interno.

1.2.2. Variable Dependiente

1.2.2.1. Rentabilidad

Según (Parada Daza, 1988) indica que la rentabilidad es una dimensión monetaria de eficiencia que puede medir en parte, el grado de satisfacción psíquica de los individuos, pero no en su totalidad. La facilidad de cuantificar el beneficio empresarial permite que el concepto de rentabilidad adquiera importancia como elemento que sirve de guía de actuación. (p.15)

El planteamiento del objetivo del administrador financiero se puede reformular dirigido hacia la combinación de margen-rotación, de tal forma que se aumente el potencial de utilidades de la empresa. El aumento que se desee en el potencial de utilidades está en función de la variación que ocurra en las ventas, de la variación en los beneficios y de las variaciones en los activos. (p. 78)

Robles Román, (2012) La rentabilidad se refiere a la relación que existe entre los ingresos y los costos generados por aquellos activos que fueron utilizados para la operación de la empresa., (p.53)

Por otro lado (Sánchez Ballesta, 2002) Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin

de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori.

También (Gitman & Zutter, 2012) Indican que Existen muchas medidas de rentabilidad. En conjunto, estas medidas permiten a los analistas evaluar las utilidades de la empresa respecto a un nivel determinado de ventas, cierto nivel de activos o la inversión de los propietarios. Sin utilidades, una compañía no podría atraer capital externo. Los dueños, los acreedores y la administración prestan mucha atención al incremento de las utilidades debido a la gran importancia que el mercado otorga a las ganancias.

La rentabilidad económica tiene por objeto medir la eficacia de la empresa en la utilización de sus inversiones, comparando un indicador de beneficio (numerador del ratio) que el activo neto total como variable descriptiva de los medios disponibles por la empresa para conseguir aquellos (denominador del ratio). (Sánchez Segura, 1994, p. 161).

1.2.2.2.Función financiera y objetivo financiero

Por otro lado (Parada Daza, 1988), indica la función financiera está constituida por un esquema de análisis y estudio que son necesarios para definir en qué activos se invertirá los recursos, como se financiaría las inversiones y a la vez de qué forma se distribuirán las utilidades de la empresa. Las inversiones de activos tienen como objetivo entregar las utilidades operacionales, el financiamiento de las inversiones lleva asociado un costo financiero. (p.17)

El objetivo operativo es maximizar las utilidades netas antes de los impuestos, lo que se transforma en la optimización del capital propio de la empresa, frente a este propósito, se enfrenta dos situaciones:

- a) Situación económica: Se debe buscar como instancia básica que los ingresos originados por una inversión igualen o superen a los costos provocados en dicha inversión. Esto significa que se debe tomar decisiones sobre precios de ventas, costos fijos y variables, pensando en su optimización en el mediano y largo plazo.
- b) Situación financiera: Según (Parada Daza, 1988) Esto se refiere a que los pagos que una empresa realiza sean cubiertos en la cantidad y plazo que se habían estipulado inicialmente, en consecuencia una situación financiera sana es aquella en que los fondos que recibe una empresa son los necesarios y suficientes para pagar las cuentas pendientes. La situación financiera depende de los plazos de pago de las deudas, de los plazos dados a los clientes, de la rotación de las existencias, del monto de pasivos, del monto de activos por cobrar y de la calidad de activos fijos, los cuales pueden garantizar compromisos de la empresa. (p.18)

1.2.2.3.Estrategias Operativas para mejorar el rendimiento, tácticas para mejorar el margen de beneficio

- a) Aumento de ventas mayor que los aumentos de costos

Se puede lograr mayor margen cuando el aumento de ventas es mayor al aumento de costo, lo que se traduce en toma de decisiones sobre:

- a. Precios de ventas
 - b. Cantidades reducidas y vendidas
 - c. Nivel de costos fijos y variables
- b) Disminución de ventas en menor proporción que una probable caída de los costos

Mirando esta situación por el lado de los costos, podría esperarse una baja en los costos por introducción de equipos productivos más eficientes. Esta caída de los costos presente una situación favorable desde el punto de vista de margen, ya que podría aceptarse una caída en las ventas y el margen no se sentiría. Sin embargo, en esta situación difícil pensar que las ventas descenderán por la incorporación de nuevas tecnologías, suponiendo en el resto de las variables constantes, ya que la nueva tecnología al permitir disminuir los costos podría dejar un mayor margen de maniobrabilidad para fijar precios de ventas más atractivos y obtener ventas adicionales que podrían estar actualmente en manos de la competencia.

c) Disminución de costos con ventas constantes

Según (Parada Daza, 1988), existen algunos productos en los cuales se espera que no sufran modificaciones en el precio o en la cantidad, Situaciones como estas pueden presentarse en productos que tienen mercados cautivos cuando no existen competidores importantes, pero con un control de precios de parte del estado, situaciones que se presentan en países donde se aplica este mecanismo. De igual forma se puede apreciar en algunos productos con fuerte competencia en los cuales es difícil alterar el precio ya que éste está determinado por el mercado, sin embargo a pesar de este hecho puede ocurrir que la empresa venda un producto prestigioso y mantener cierta clientela fiel a la marca o el producto. (p. 54-55)

1.2.2.4. Dimensiones de la rentabilidad

a) **Variación en el beneficio: Una de las estrategias que tiene el administrador financiero para incrementar el potencial de utilidades de la empresa, es buscar una combinación ingreso – costo.**

- b) Variación en las ventas: Se deduce que la variación de las ventas no afecta el potencial de utilidades y se debe a que la productividad marginal de las ventas es nula.
- c) Variación en los activos: Cualquier variación en los activos tiene que afectar necesariamente el potencial de utilidades ya sea en términos cuantitativos o cualitativos. En sentido cuantitativo ya que cualquier inversión adicional producirá alteraciones en el nivel de beneficios y si esto no es así de todas formas aumenta el denominador del potencia de utilidades, en sentido cualitativo porque la variación en los activos funcionales pueden significar traspaso de algunos más líquidos a otros de menor liquidez.
- a) Margen Bruto: Indica el margen de ganancia en relación con las ventas, deducido los costos de los servicios. Cuando más grande es el margen bruto, será mejor pues significa que tiene un bajo costo de los servicios que brinda.
- b) Margen neto: Permite evaluar si el esfuerzo hecho en la operación dura el periodo de análisis está permitiendo una adecuada redistribución para los propietarios de la empresa

1.2.3. Definición de términos básicos

Activo neto: Valor total de sus activos menos su pasivo.

Activo capital fijo: Es la suma total de todos los costos de terrenos, construcciones, maquinaria, equipo, muebles, instalaciones y vehículos, entre otros. Representa toda la estructura necesaria para iniciar el negocio, esto comprende maquinaria, equipos, herramientas, entre otros y los costos en que incurren para ponerlos operativos.

Estado de situación Financiera: Listado de los activos y pasivos de su negocio que sirve para ofrecer una visión general de la situación financiera de su compañía en cualquier momento.

Capital: Dinero u otros activos financieros que su negocio utiliza para cubrir el costo de su puesta en marcha, operación o expansión. Es el valor total de un negocio en términos financieros. Se calcula restando los pasivos totales de los activos totales. Los prestamistas prefieren pocas deudas (pasivos) a pocos activos, lo que indica estabilidad financiera.

COSO: Organización voluntaria del sector privado, establecida en los EEUU, dedicada a proporcionar orientación a la gestión ejecutiva y las entidades de gobierno sobre los aspectos fundamentales de organización de este, la ética empresarial, control interno, gestión del riesgo empresarial, el fraude, y la presentación de informes financieros. Además COSO ha establecido un modelo común de control interno contra el cual las empresas y organizaciones pueden evaluar sus sistemas de control.

Utilidad bruta: Sus ventas o ingresos, menos el costo de los bienes y servicios que vendió su negocio. Sus ganancias brutas proporcionan dinero para cubrir los gastos del negocio como las cuentas de servicios públicos, comercialización, alquiler y otros costos.

Utilidad neta: Ganancias del negocio después de restar el total de gastos de sus ingresos totales.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

- ¿Cómo incide el control interno en la rentabilidad de la empresa de Transportes Soncco & Mujica, El Agustino 2018?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera incide el manual del control interno en la rentabilidad de la empresa de Transportes Soncco & Mujica, El Agustino 2018?
- ¿De qué manera incide las políticas del control interno en la rentabilidad de la empresa de Transportes Soncco & Mujica, El Agustino 2018?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

- Determinar cómo incide el control interno en la rentabilidad de la empresa de Transportes Soncco & Mujica, El Agustino 2018

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar de qué manera incide el manual del control interno en la rentabilidad de la empresa de Transportes Soncco & Mujica, El Agustino 2018
- Determinar de qué manera incide las políticas del control interno en la rentabilidad de la empresa de Transportes Soncco & Mujica, El Agustino 2018

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

- El control interno incide en la rentabilidad de la empresa de Transportes Soncco & Mujica, El Agustino 2018

1.5.2. Hipótesis específicas

- El manual del control interno incide en la rentabilidad de la empresa de Transportes Soncco & Mujica, El Agustino 2018
- Las políticas del control interno incide en la rentabilidad de la empresa de Transportes Soncco & Mujica, El Agustino 2018

CAPÍTULO II. Metodología

2.1. Tipo de investigación

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2006), señalan que: “El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema” (p. 128).

Por lo expuesto la presente tesis es tipo Aplicada.

2.1.1. Enfoque

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2006) Indican que el enfoque es cuantitativo porque:

“Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis”. (p.50).

Por lo expuesto se concluye que esta tesis tiene un enfoque cuantitativo.

2.1.2. Diseño

Diseño no experimentales transversales

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2006) Señalan:

“Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.” (p.154).

Este diseño se ajusta a la presente investigación por lo que se indica que es de diseño Descriptiva con una clasificación transversal.

Descriptivo correlacional:

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2006) Sostiene que:

Este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno.

Este tipo de estudio tiene como finalidad determinar el grado de relación entre o más variables. Se caracteriza porque se establece las relaciones entre variables o sus resultados, sin embargo no se explican de forma directa relaciones causales. Se analiza relaciones causales, donde una variación de un factor influye directamente en un cambio en otro. (p. 201)

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1. Unidad de estudio

La unidad de estudio toma como referencia a las características o variables que se quiere investigar y mediante ellas se puede dar una respuesta a la interrogante de la investigación, Por ello en la presente investigación se hace sobre la EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS SONCCO Y MUJICA S.R.L.

2.2.2. Población

La población son las unidades o conjunto de elementos que se van a investigar, de acuerdo a la naturaleza del problema, las cuales tienen características comunes que dan origen a la investigación, Por ello la población para esta investigación es de 17 personas de la Empresa de Transportes y Servicios Soncco & Mujica S.R.L.

2.2.3. Muestra

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006) la muestra es, en esencia un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. Pocas veces es posible medir a toda la población, porque lo que obtenemos o seleccionamos una muestra y, desde luego, se pretende que este subconjunto sea un reflejo fiel del conjunto de la población. (p. 175)

En el presente trabajo de investigación, se tomara como muestra a 3 empleados, que está conformado por el gerente general, gerente administrativo y gerente comercial de la Empresa de Transportes y Servicios Soncco y Mujica S.R.L. Agustino 2018

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnicas

Las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección y análisis de datos para la

presente investigación fueron:

- **Encuesta:** Es una técnica de investigación que permite recolectar datos sobre un tema determinado sin intervención del investigador mediante un cuestionario, el cual está conformado por preguntas abiertas y cerradas de acuerdo a las necesidades de la investigación.
- **Análisis de documental:** Se empleó ésta técnica para conocer, comprender y analizar las normas, artículos, datos y toda la documentación que fue proporcionada por el área materia de estudio en ésta investigación.
- También se ha utilizado, la entrevista.

2.4. Procedimiento

- Determinar el enfoque de la investigación
 - ✓ Cuantitativa
 - Formular el problema de la presente tesis.
 - ✓ ¿Cómo incide el control interno en la rentabilidad de la Empresa de Transportes Soncco & Mujica, El Agustino 2018?
 - Identificar las variables independiente y variable dependiente
 - Plantear el objetivo general y específico.
 - Formular la hipótesis general y específica.
 - Establecer la muestra de la investigación a realizarse.
 - Aplicar las técnicas e instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de la investigación.
 - Analizar la documentación obtenida.
- Obtención de los resultados para la elaboración de las conclusiones.

CAPÍTULO III. Resultados

3.1. Generalidades de la entidad

➤ **Introducción**

En el presente trabajo de investigación se analizará a la Empresa de Transportes y Servicios Soncco y Mujica S.R.L., es una empresa que comenzó a operar el 6 de abril del 2015 teniendo en ese momento cinco unidades de transportes, la experiencia en el rubro de transportes y los contactos que eran necesarios para este tipo de trabajo, hicieron que la empresa aumente más capital para comprar más unidades y seguir creciendo debido al incremento de la demanda en el sector transportes de carga, motivo que llevó a adquirir más contratos con las agencias de aduanas y distintos clientes como TLI S.A.C., ANTARES ADUANAS S.A.C., ADUAMERICA S.A., MILENIUM S.A., entre otros, en la actualidad la empresa cuenta con 12 unidades de transporte de carga.

➤ **Datos**

Ubicado en el Agustino, con número de RUC 20600272358

➤ **Misión**

Proporcionar un servicio integral y personalizado de transporte de carga por carretera; que cumpla con los requerimientos de seguridad, confiabilidad y eficiencia.

Se establecen criterios estratégicos para difundir en la empresa para conocimiento de todos los trabajadores.

➤ **Visión**

Ser una empresa líder como prestadores de servicios de carga por carretera a nivel nacional; con altos estándares de calidad, así como seguridad, puntualidad y responsabilidad en el transporte. “Líderes del servicio público en materia previsional.

✓ **Confiabilidad:**

Damos a nuestros clientes la seguridad de ser una empresa que brinda un servicio de calidad.

✓ **Compromiso:**

Tenemos el compromiso de lograr los objetivos de la empresa contribuyendo con nuestro trabajo y participando activamente en la toma de decisiones de manera oportuna.

✓ **Puntualidad:**

Cumplimos con la entrega a tiempo de la mercadería al destino asignado.

✓ **Honestidad:**

Actuamos con sinceridad hacia nosotros mismos, nuestros clientes; utilizamos de manera justa los recursos de la empresa.

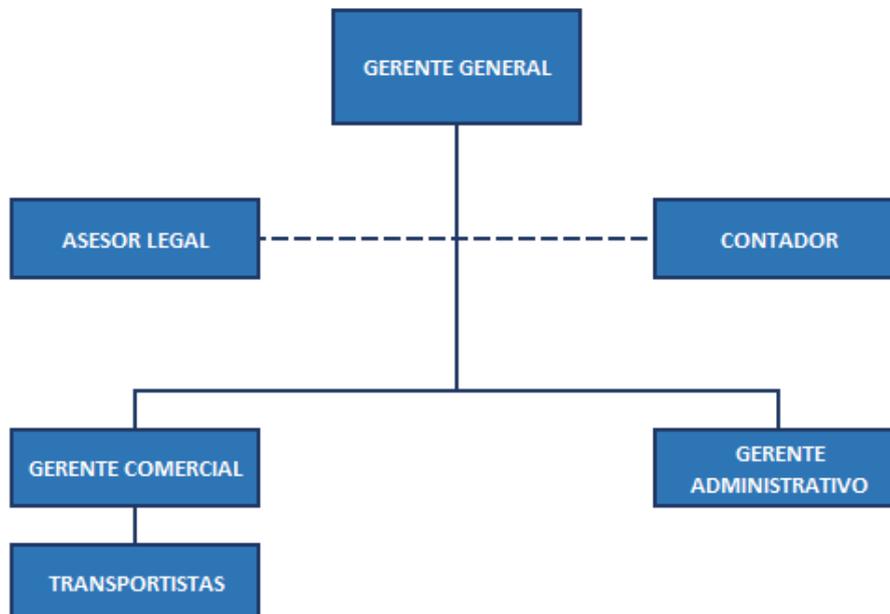
✓ **Ética:**

Cumplimos con nuestros valores.

✓ **Disponibilidad:**

Somos personas con espíritu de servicio hacia nuestros clientes, y compañeros de trabajo.

Grafico1. Organigrama general de la Empresa Soncco y Mujica S.R.L.



Fuente: Empresa Soncco y Mujica S.R.L.

3.2. Análisis FODA

Según (Koontz, 2012), menciona que la matriz FODA tiene un alcance mayor y una importancia distinta que la matriz de portafolio de empresas, aunque la primera no reemplaza a la segunda. La matriz ofrece un marco conceptual para un análisis sistemático que facilita la comparación de amenazas y oportunidades externas respecto de las fortalezas y debilidades internas de la organización. (p.136)

En la siguiente matriz FODA identificamos nuestras fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que nos van a permitir ver la realidad de la empresa y poder plantear nuestras estrategias para poder alcanzar nuestros objetivos.

Tabla 1: Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Tener contrato con clientes fidelizados en el rubro. • Unidades de transporte modernas y que cumplen los requisitos que exige el Ministerio de Transportes • Experiencia en el rubro y reconocimiento de los clientes. • Mano de obra calificada. • Las unidades están aseguradas contra accidentes y robos y tienen GPS. • Plena satisfacción de los clientes por el servicio brindado. 	<ul style="list-style-type: none"> • El crecimiento en el rubro de servicio de transportes, por el incremento de empresas diversas en el mercado. • Alianzas con clientes potenciales para atender mercados más grandes. • Barreras de entrada a la industria del transporte de carga por carretera, lo que permite el crecimiento de la empresa. • Acceso a las tecnologías de la información y comunicación que ayudan a tener un mejor control de las actividades empresariales.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Deficiente flujo de caja • Alta rotación de personal • Elevados costos operativos • Falta de un planeamiento estratégico • Incumplimiento de compromiso de pago de facturas por parte de los clientes • Trámite engorroso para la facturación y cobranzas • Fallas y desperfectos en las unidades de transporte • Alquiler del local para las unidades de transporte aumenta los costos operativos • Falta de liquidez para cubrir pagos semanales a los trabajadores • Sobre carga de responsabilidades a Administración 	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas de transporte informales que operan en el mismo entorno geográfico. • El incremento de las tasas de interés dificulta el acceso a financiamiento, lo cual reduce la capacidad de crecimiento que puede llegar a tener la Empresa de Transportes Soncco & Mujica en el futuro. • Las bajas tasas de interés pasivas ofrecidas por el sistema financiero nacional hace que no sea atractivo mantener los excedentes ahorrados en instituciones financieras, reduciendo así las posibles fuentes de inversión. • La incertidumbre fiscal y las constantes reformas en este ámbito, dificultan también el desarrollo de las actividades empresariales, por las alzas en el pago de los tributos. • Regulaciones ambientales, que implican numerosos requisitos para desarrollar la actividad de transporte.

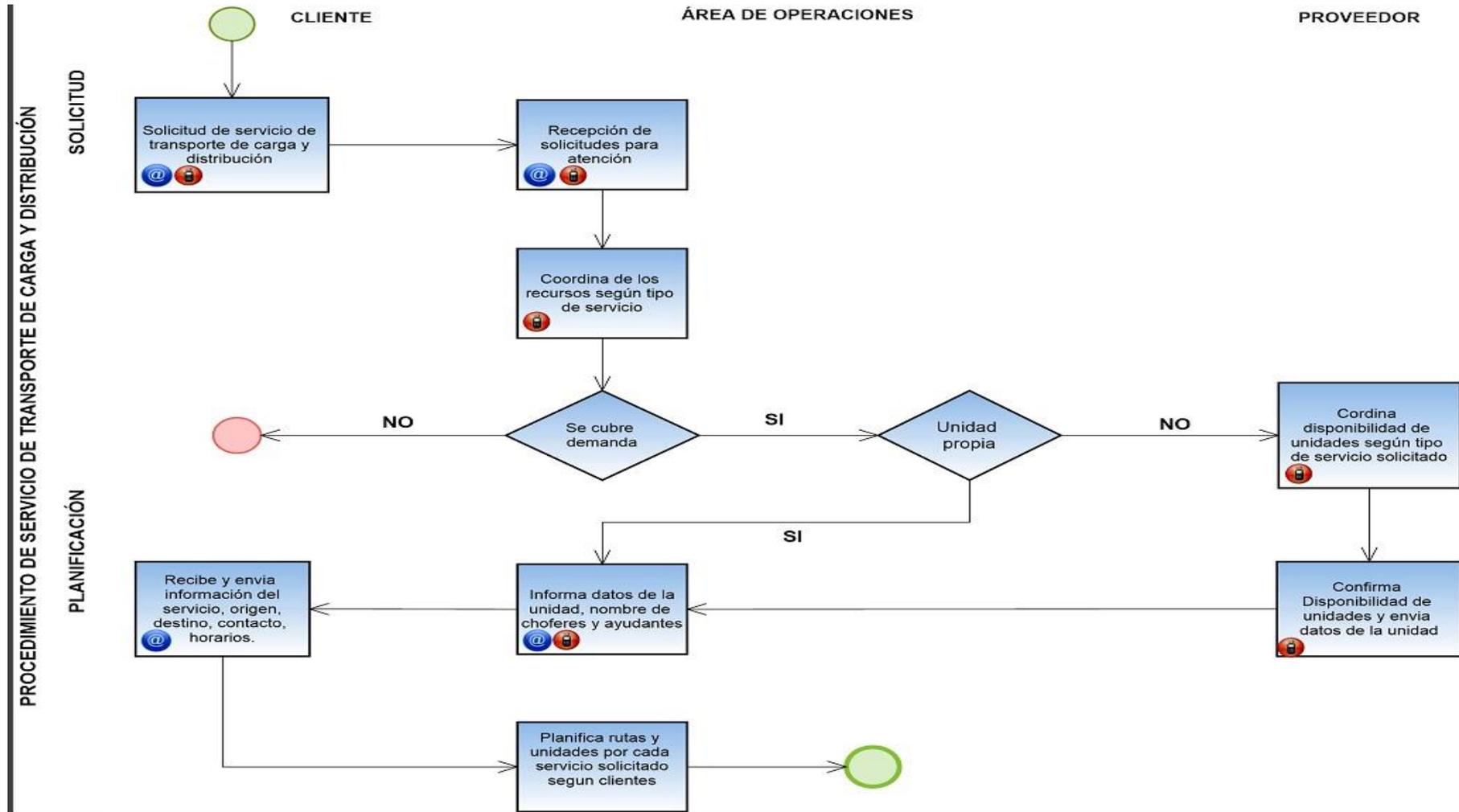
Fuente: Elaboración propia.

En el análisis FODA, también resalta como problema principal el deficiente flujo de caja por pagos fuera de plazo que los clientes no efectúan en las fechas programadas.

Flujo grama de los procesos principales

En el siguiente gráfico se muestra el flujo grama de planificación del servicio de transportes de carga, como se solicita el servicio y como se planifica el trabajo a seguir por el área de operaciones.

Grafico2: Flujo grama Planificación del servicio de transportes de carga



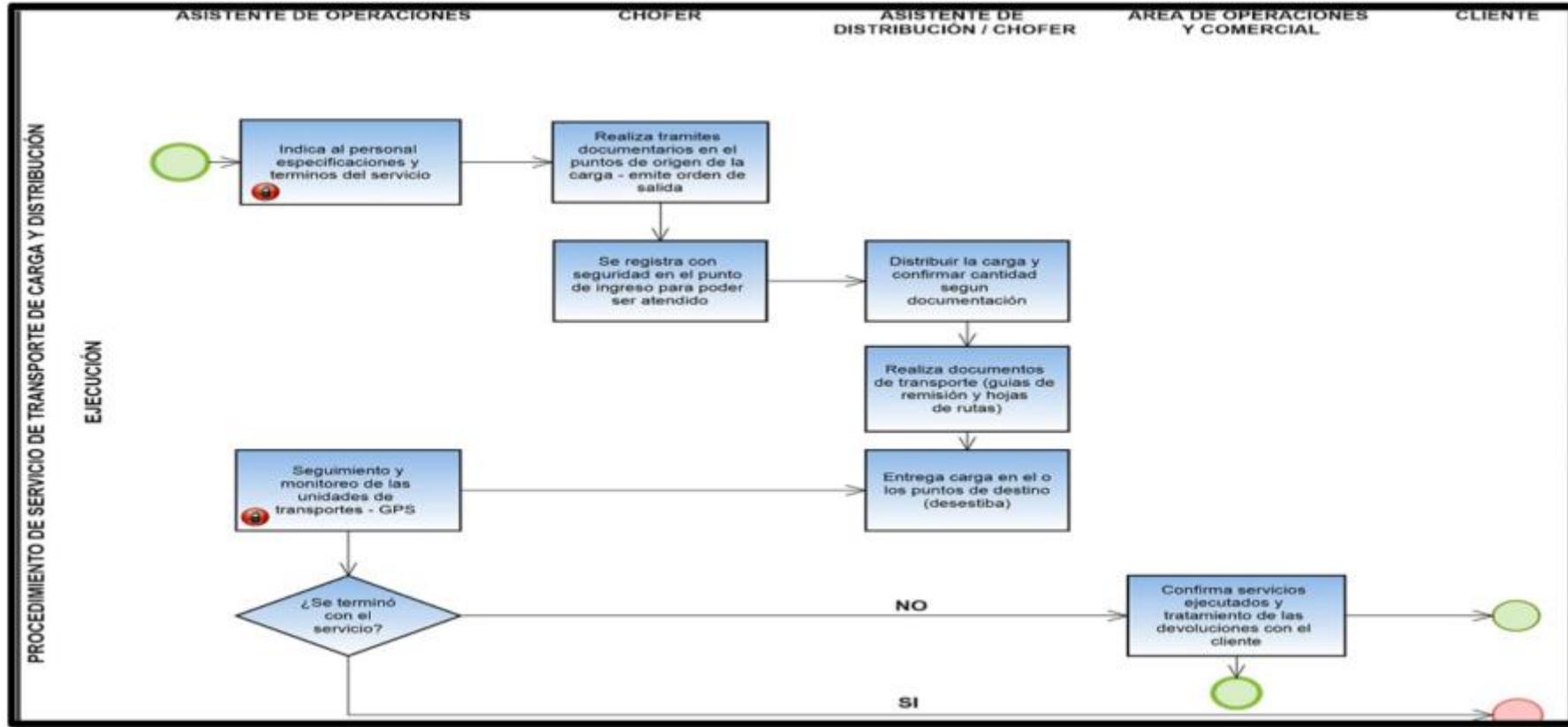
Fuente: Empresa de Transportes Soncco & Mujica

En la figura se muestra el flujo grama de planificación del servicio de transporte de carga, el cual inicia con la solicitud del cliente, quien detalla el servicio que solicita y el destino de la carga, el cual sigue el proceso que se tiene establecido según el diagrama hasta planificar la ruta y programar posteriormente el día y hora del servicio, previa coordinación con el cliente, considerando el horario factible para la entrega de la carga.

Ejecución del servicio

En el siguiente gráfico se muestra la ejecución del servicio como se realiza el transporte de la mercadería desde el punto de partida hacia el punto de llegada.

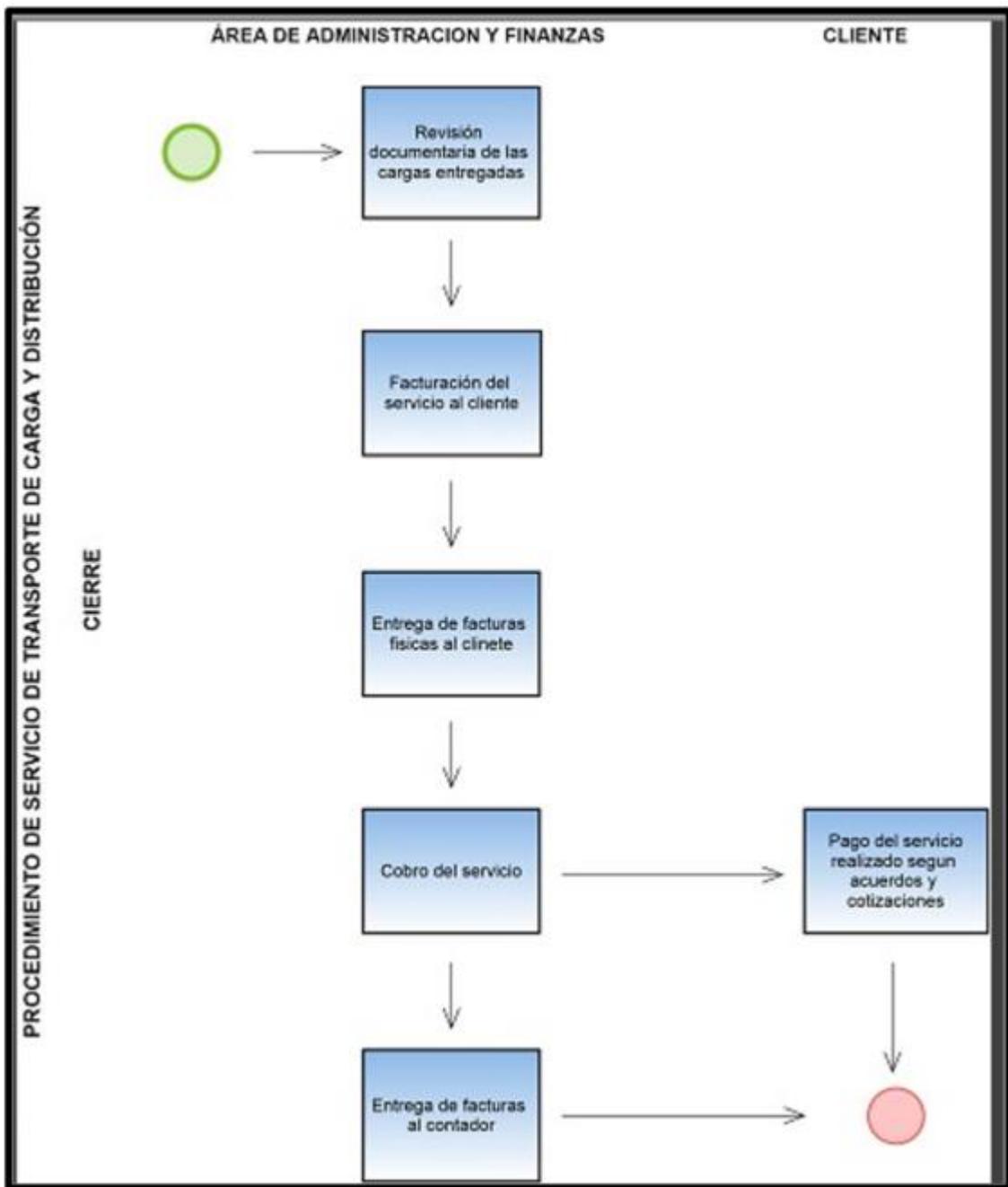
Grafico 3: Diagrama de flujo de la ejecución del servicio de transportes de carga



Fuente: Empresa de Transportes Soncco & Mujica S.R.L

Cierre: En el siguiente gráfico se verifica la etapa del cierre cuando se entregan y se revisan los documentos de la carga realizada, se entregan las facturas y culmina con el cobro según acuerdo previo.

Grafico4: Flujo grama de cierre del servicio de transportes de carga



Fuente: Empresa de Transportes Soncco & Mujica S.R.L

En la figura flujo grama de cierre de servicio se explica el procedimiento teniendo en cuenta la etapa del cobro del servicio que depende del acuerdo con el cliente antes de realizar el servicio, puede ser al contado o a crédito.

Para poder tener un mayor conocimiento de la Empresa de transportes Soncco & Mujica S.R.L. en cuanto a su proceso productivo (Servicio), se obtuvo datos de la empresa.

En el siguiente cuadro se describe cómo funciona toda la cadena de suministro, desde los proveedores hasta llegar al cliente final.

Tabla 2: Gestión de la cadena de suministro

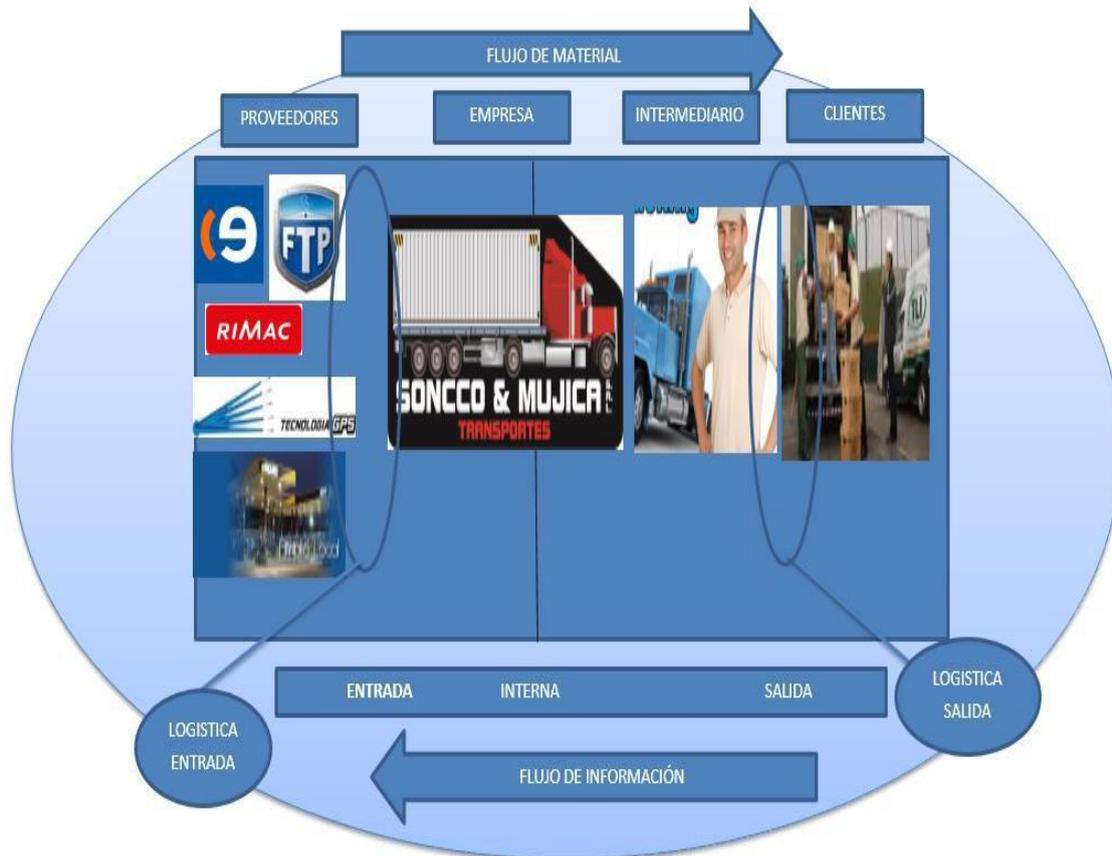
PROVEEDORES	EMPRESA TRANSPORTES Y SONCCO & MUJICA (PRODUCCIÓN DEL SERVICIO)	DISTRIBUIDOR (CHOFER)	CLIENTE FINAL (AGENCIA DE ADUANAS)
<p>La empresa cuenta con proveedores para que pueda realizar sus servicios sin ninguna dificultad.</p> <p>Telefonía: Entel del Perú S.A.; la empresa necesita utilizar líneas celulares para poder estar comunicados y monitorear cómo va la carga.</p> <p>GPS: Tecnología Motriz S.A.; los vehículos necesitan contar con GPS ya que es un requisito principal que pide el puerto y la agencia de aduanas para monitorear el servicio y seguridad de la carga y los vehículos.</p> <p>Permisos: FTP; se necesita de permisos obligatorios para entrar a los puertos como DP WORLD y APM y esta empresa se encarga de solicitar los permisos.</p> <p>Seguros: Positiva compañía de Seguros y Mapfre compañía de seguros, adquirimos los seguros obligatorios para nuestros conductores, el SCRT y el seguro para los vehículos contra todo riesgo en caso de accidentes y el SOAT.</p> <p>Documentación: Imprenta y gráficos S.A.; esta empresa nos realiza las impresiones de facturas, guías, hojas membretadas que la empresa necesita para hacer trámites, cobranzas y realizar los servicios.</p> <p>Petróleo: Grifo Aguki</p> <p>Repuestos y llantas y otros: Servicios Generales de transportes S.A.</p>	<p>El servicio inicia con la llamada de los clientes para solicitar el servicio, luego se acepta el servicio y el área de operaciones elabora la hoja de ruta y las guías para entregárselas al chofer y pueda realizar el servicio.</p> <p>Luego el chofer se dirige al puerto a recoger la mercadería y lo lleva hacia el destino asignado.</p>	<p>El chofer es el distribuidor que es la persona que hace que la mercadería llegue a su destino realizando el servicio de manejo para transportar la mercadería.</p>	<p>Se entrega y se descarga la mercadería en los almacenes del cliente que solicitó el servicio de manera eficiente y se realiza la devolución de contenedor vacío.</p>

Fuente: Empresa de Transportes Soncco & Mujica S.R.L

En el cuadro se establece la cadena de suministros que inicia en el proveedor y finaliza con el cliente, en la que la empresa inicia sus actividades al recibir la solicitud del servicios, el chofer programado para atender el servicio es el responsable de entregar la mercadería y el

cliente recepciona en los almacenes de su empresa culminando de esta manera el servicio programado

Grafico 5: Cadena de abastecimiento



Fuente: Elaboración propia

En la cadena de abastecimiento se tiene el recorrido del abastecimiento desde el proveedor hasta los clientes, cuyo proceso es dinámico y se busca atender el tiempo establecido para evitar los retrasos en los despachos.

3.3. Objetivo General

- Determinar cómo incide el control interno en la rentabilidad de la empresa de Transportes Soncco & Mujica, El Agustino 2018

Para este objetivo utilizamos la técnica de entrevista aplicada al gerente general cuyo fin es recolectar datos necesarios sobre el control interno de la empresa de transportes y servicios Soncco y Mujica S.R.L, y su incidencia en la rentabilidad.

Tabla 3: Entrevista al Gerente General de la empresa

ENTREVISTA			
Nombres y Apellidos: Jaasiel Soncco Carhuayo			
	Siempre	A Veces	Nunca
1. ¿Se presentaron problemas internos que afecten a las actividades desempeñadas en la empresa?		X	
2. ¿Cuenta con un Manual de organización y Funciones, las cuales detallen claramente cada función designada al personal de las diferentes áreas?			X
3. ¿Se encuentran cumpliendo los objetivos trazados por la empresa?		X	
4. ¿La empresa estuvo sujeta a multas u infracciones?		X	
5. ¿Se elaboró un documento en donde consten las políticas para las diferentes áreas, que normen el desarrollo de las actividades de la empresa?			X
6. ¿Cree que el personal de la empresa se encuentra ejerciendo correctamente las políticas y normas diseñadas?		X	
7. ¿Se desarrollan conciliaciones bancarias periódicamente?		X	
8. ¿Se realiza un control de los ingresos obtenidos por el nivel de servicios realizados de transportes de carga?	X		
9. ¿Ejerce capacitación mensualmente al personal de las diferentes áreas?		X	
10. ¿Maneja un control de manera oportuna, de las entradas y salidas de cada vehículo con el personal designado al servicio?		X	
11. ¿La empresa ejerce un tipo de auditoría interna?			X
12. ¿Cree usted que contar con un manual del control interno contribuirá favorablemente en la empresa?	X		
13. ¿Realiza un adecuado procedimiento de selección del personal?			X

Fuente: Elaboración propia

Análisis de la Entrevista al Gerente General

Tabla 4: Análisis de la entrevista al Gerente General

Ítem	Respuesta	Efecto
¿Se presentaron problemas internos que afecten a las actividades desempeñadas en algunas áreas de la empresa?	“...Existen problemas en algunas áreas de la empresa que afectan de tal manera en retraso de las operaciones al realizar el servicio, y darse errores en los procesos que ejecutan las áreas...”	Errores de los procesos efectuados por las áreas generando un probabilidad de riesgos continuos y así mismo no lograr la longevidad de su rentabilidad
¿Cuenta con un Manual de organización y Funciones, las cuales detallan claramente cada función designada al personal de las diferentes áreas?	“...No se cuenta con un manual de organización y funciones ...”	Las funciones del personal de la empresa no siendo efectuadas de manera correcta al puesto establecido, efectuando sobre funciones en algunas áreas de la empresa. Esto se origina a la falta de un MOF establecido por la empresa.
¿Se encuentran cumpliendo los objetivos trazados por la empresa?	“...A veces...”	El personal no tiene ningún conocimiento de los lineamientos que contiene tanto en la misión, visión y objetivos por ende su cumplimiento es ineficiente.
¿La empresa estuvo sujeta a multas u infracciones?	“..A veces hemos contado con multas por infracciones de tránsito...”	La empresa no tiene actualizado los documentos vehiculares y de los operativos originando la presencia de multas presentes
¿Se a elaborado un documento en donde consten las políticas para las diferentes áreas, que normen el desarrollo de las actividades de la empresa?	“No, Contamos...”	No acorde a las tomas de decisiones sobre problemas que se presenten de manera interna en la empresa, implementando políticas y normativas de acorde a la situación
¿Cree que el personal de la empresa se encuentra ejerciendo correctamente las políticas y normas diseñadas?	“...A veces las funciones están ejerciéndose sin embargo con un margen de errores, cabe de responder a la pregunta, no...”	El personal esta incumplimiento el 90% de las políticas, generando que las actividades ejercidas estén realizada de manera incorrecta a la normativa
¿Se desarrollan conciliaciones bancarias periódicamente?	“...A veces.”	Se verifico que la empresa ejerce práctica conciliaciones bancarias siendo esto un paso estratégico pero carece de ser consecutivo dicha acción.

¿Se realiza un control de los ingresos obtenidos por el nivel de ventas correctamente?	“...Si Tenemos un conteo del efectivo, deficiente dado que las sedes no reportan a tiempo el dinero efectuado al termino del día”	El reporte de los ingresos es efectuado con retraso dado y así mismo un existencia de faltante en caja por no realizar un arqueo de caja sorpresivo
¿Ejerce capacitación mensualmente al personal de las diferentes áreas?	“...A veces contamos con las capacitaciones necesarias en la empresa...”	La Empresa efectúa capacitación de manera inadecuada siendo las áreas que presentan riesgos a errores no existe la asignación de capacitaciones
¿Maneja un control de manera oportuna, de las entradas y salidas de cada vehículo con el personal designado al servicio?	“...A veces...”	La empresa mantiene un reporte de las unidades sin embargo ante la presencia de retrasos al ejercer el servicio se efectuando un servicio de calidad y confianza para su cliente.
¿La empresa ejerce un tipo de auditoría interna?	“...No en estas circunstancias, en relativa a que consideramos que nuestro control era el adecuado...”	Minimizaría los riesgos presentando en la empresa, y reduciría los costos otorgando la competitividad.
¿Cómo cree que contribuirá contar con un control interno adecuado en la empresa?	“...Si, de manera eficiente contribuirá en las actividades de nuestra empresa...”	El control interno contribuirá en la empresa presentándole una forma adecuada de establecer un seguimiento de los procesos de las áreas y así mismo medir un buen rumbo a obtener una rentabilidad

Fuente: Elaboración propia

3.4. Objetivo Específicos

- Determinar de qué manera incide el manual del control interno en la rentabilidad de la Empresa de Transportes Soncco & Mujica, El Agustino 2018
- Determinar de qué manera incide las políticas del control interno en la rentabilidad de la Empresa de Transportes Soncco & Mujica, El Agustino 2018

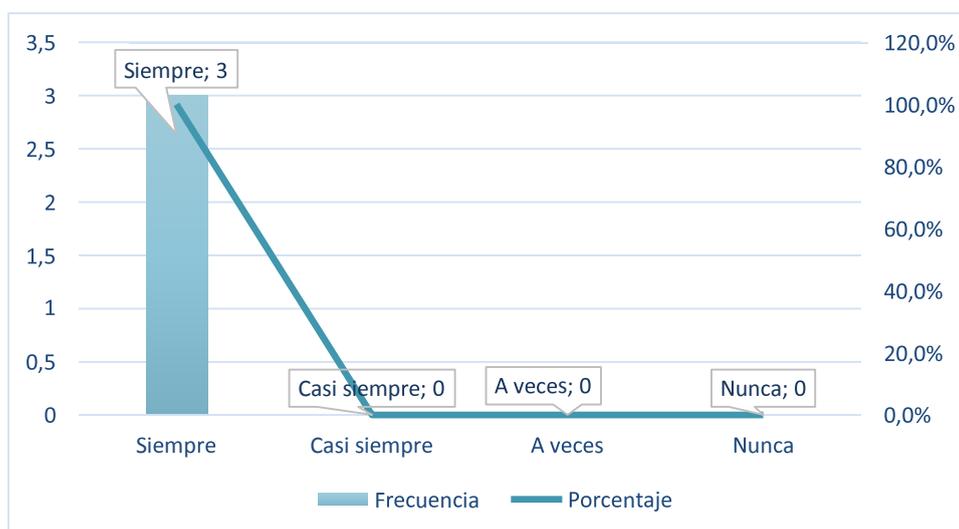
Para los objetivos específicos utilizamos la técnica de encuesta a través de un cuestionario y la técnica de análisis documentario por medio de los estados financieros, de la Empresa de Transportes y Servicios Soncco y Mujica S.R.L, y su incidencia en la rentabilidad.

Encuesta

1. ¿Se debería establecer un compromiso mutuo de elaborar y mantener un control adecuado, a través de proporcionar capacitaciones, políticas, normas etc., a su disposición?

Tabla 5: Establecer un compromiso mutuo de elaborar y mantener un control adecuado.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	3	100.0%	100.0%
Casi siempre	0	0.0%	100.0%
A veces	0	0.0%	100.0%
Nunca	0	0.0%	100.0%
	3	100%	



Fuente: Elaboración Propia

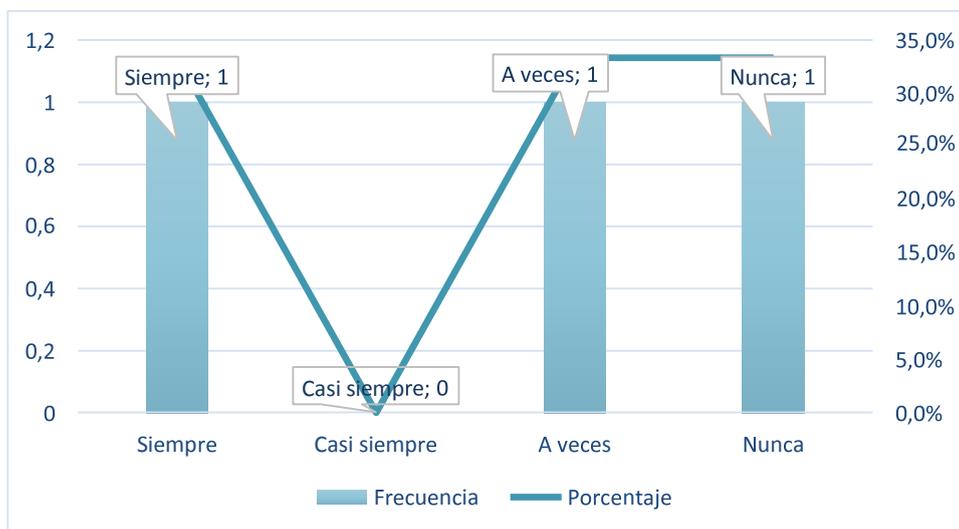
Interpretación:

De acuerdo al reporte de la encuesta realizada se muestra que el 100% de trabajadores están de acuerdo en establecer un compromiso mutuo de elaborar y mantener un control adecuado, a través de proporcionar capacitaciones, políticas, normas debido a que la empresa en la actualidad no cuenta con un manual de funciones, las capacitaciones solo se hacen una vez al año de manera obligatoria para renovar los permisos de ingreso al puerto o según exijan los clientes para desarrollar sus labores, es por eso que los Gerentes quienes han sido encuestados se ven enfocados en implementar cambios para mejora de la empresa.

2. ¿Considera que la empresa esté llevando un control interno adecuado?

Tabla 6: Llevando un control interno adecuado

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	1	33.3%	33.3%
Casi siempre	0	0.0%	33.3%
A veces	1	33.3%	66.7%
Nunca	1	33.3%	66.7%
	3	100%	



Fuente: Elaboración Propia

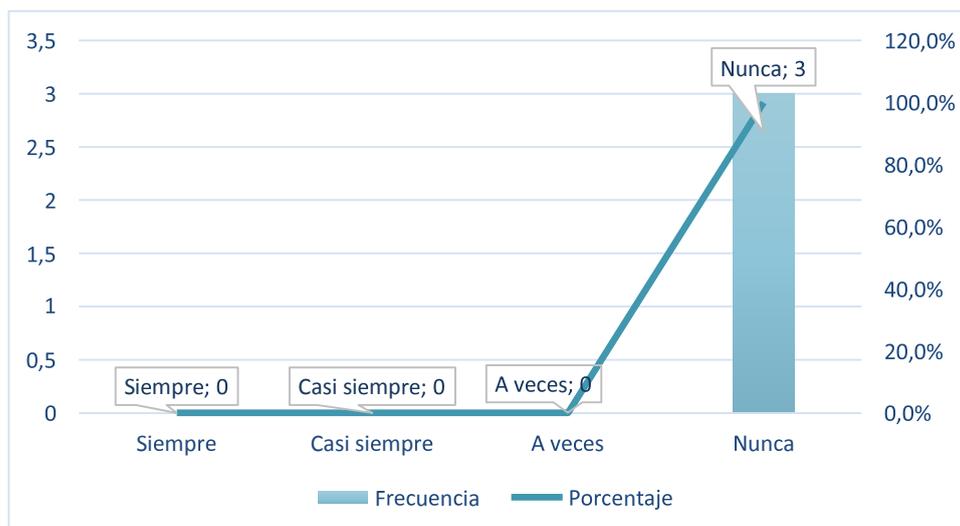
Interpretación:

De acuerdo al reporte de la encuesta realizada se muestra que un 33.3% de trabajadores opinan que no existe un control interno adecuado, un 33.3% de trabajadores opinan que el control interno se da de manera irregular, y otro 33% opina que si hay un buen control interno; según los resultados podemos rescatar que las opiniones se encuentran divididas y no hay una buena comunicación entre las Gerencias y por ende no están direccionados hacia un mismo objetivo.

3. ¿Se emplean un indicador de desempeño laboral en las diversas áreas?

Tabla 7: Desempeño laboral en las diversas áreas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0%	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	0.0%
A veces	0	0.0%	0.0%
Nunca	3	100.0%	100.0%
	3	100%	



Fuente: Elaboración Propia

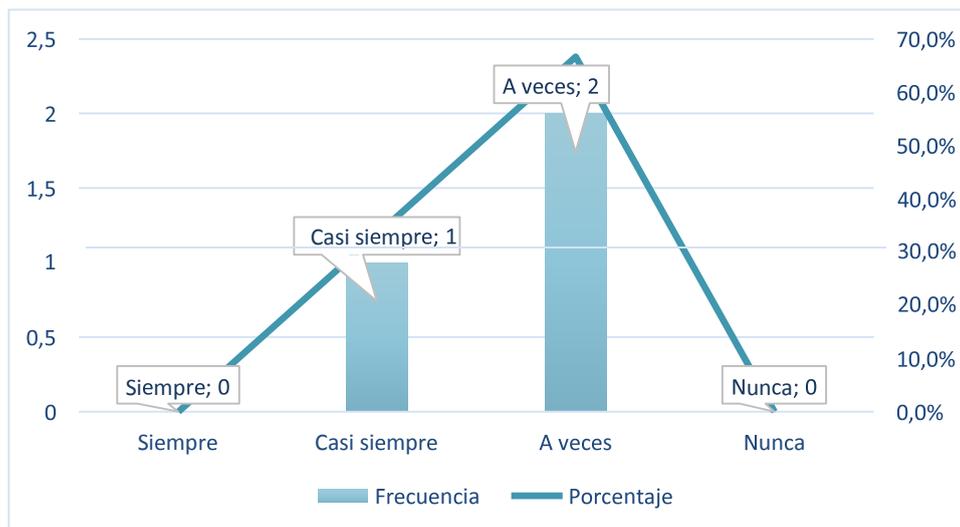
Interpretación:

De acuerdo al reporte de la encuesta realizada se muestra que el 100% de trabajadores coinciden en sus respuestas, no existe un indicador de desempeño laboral en diversas áreas, por lo tanto no se está midiendo periódicamente el desempeño de los trabajadores como debería de ser ya que mediante los indicadores de desempeño cuya herramienta es cuantitativa, se evalúa una serie de indicadores que sirven para analizar factores como: :rendimiento, productividad, trabajo en equipo, etc. a través los cuales podemos detectar fallas e implementar mejoras a tiempo para el bien de la empresa y los trabajadores.

4. ¿Realizan un informe escrito de las actividades ejecutadas comparadas a las planificadas a fin de establecer un control?

Tabla 8: Actividades ejecutadas comparadas a las planificadas a fin de establecer un control

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0%	0.0%
Casi siempre	1	33.3%	33.3%
A veces	2	66.7%	100.0%
Nunca	0	0.0%	33.3%
	3	100%	



Fuente: Elaboración Propia

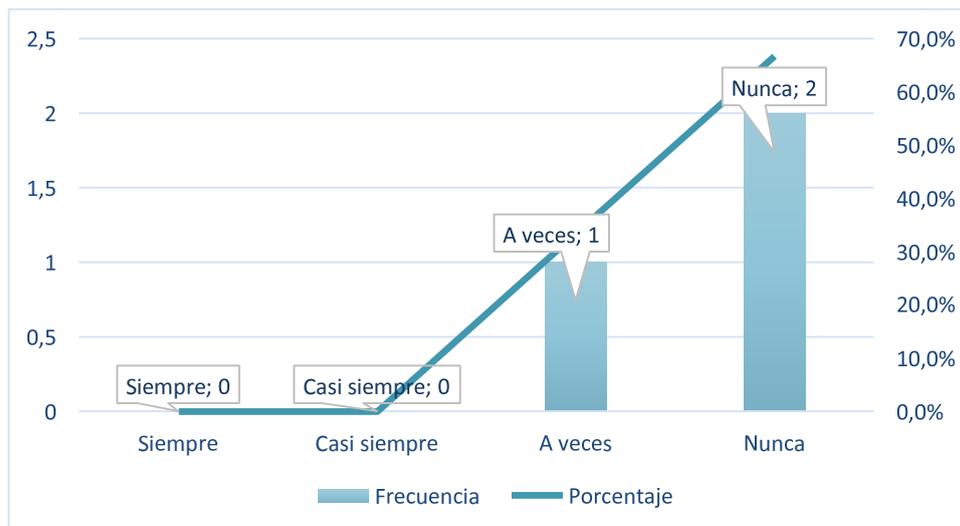
Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada se muestra que existe un 33.3% de trabajadores que realizan casi siempre un informe escrito de las actividades ejecutadas comparadas a las que se han planificado para establecer un control, mientras un 66.7% lo realiza a veces, por lo tanto con este resultado concluimos que la empresa no está cumpliendo al 100% en realizar sus informes y esto podría traer problemas de gestión debido ya que no hay un buen control y así poder revisar a través de los documentos con exactitud qué fue lo que se cumplió y que acciones necesaria tomar para mejorar.

5. ¿Se comunican detalladamente el contenido de la misión y visión de la empresa?

Tabla 9: Comunican detalladamente el contenido de la misión y visión

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0%	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	0.0%
A veces	1	33.3%	33.3%
Nunca	2	66.7%	66.7%
	3	100%	



Fuente: Elaboración Propia

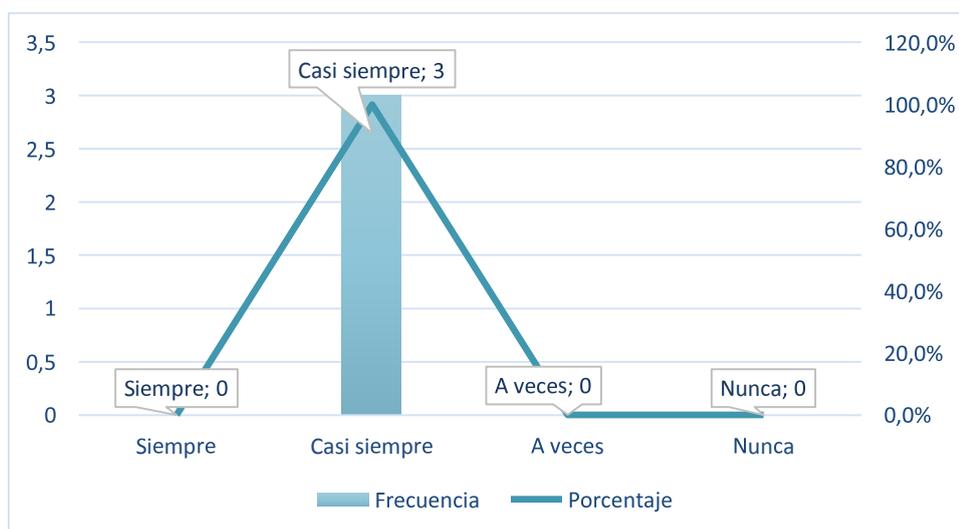
Interpretación:

De acuerdo al reporte de la encuesta realizada se muestra que existe un 33.3% opina que la misión y la visión se comunica a veces de manera detallada a los trabajadores, mientras que el 66.7% dicen que nunca, por lo tanto podemos ver claramente que la Gerencia no tiene una comunicación adecuada con todos los trabajadores, un trabajador al no tener claro los objetivos de la empresa no se siente identificado lo que genera un bajo desempeño y rotación de personal.

6. ¿La gerencia comunica al personal del reglamento interno, de las normas y políticas que propuso la empresa?

Tabla 10: Comunica al personal del reglamento interno, de las normas y políticas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0%	0.0%
Casi siempre	3	100.0%	100.0%
A veces	0	0.0%	100.0%
Nunca	0	0.0%	100.0%
	3	100%	



Fuente: Elaboración Propia

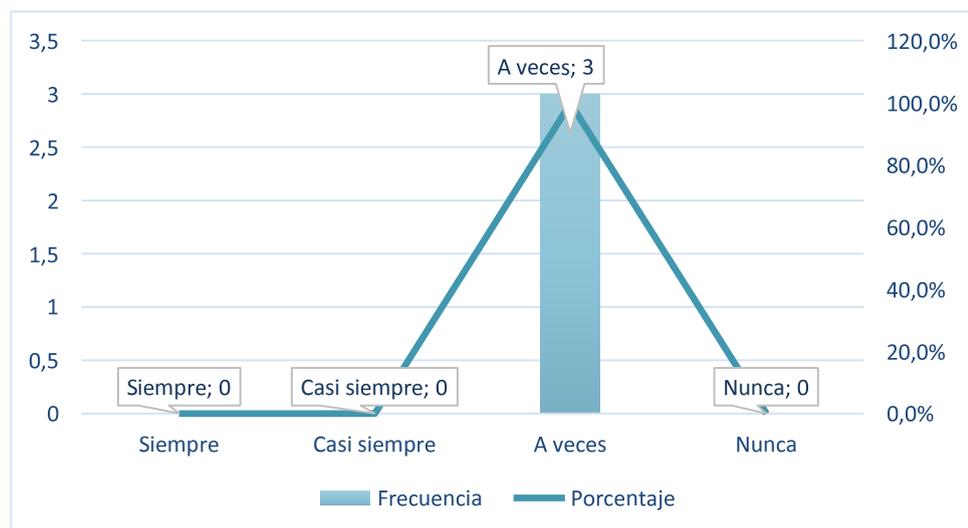
Interpretación:

De acuerdo al reporte de la encuesta realizada se muestra que el 100% de trabajadores indican que casi siempre la gerencia comunica al personal del reglamento interno, de las normas y políticas que propuso la empresa, se enfoca en informar lo más importante como los horarios, las reglas de transporte de contenedores, permisos, entre otros relacionados a su cargo por lo tanto la empresa informa sobre los horarios, normas de seguridad, entre otros con respecto a su cargo sin embargo hay normas y políticas de la empresa que no informan a los demás empleados porque Gerencia considera que no es muy relevante que lo sepan.

7. ¿La empresa establece un programa de capacitaciones al personal de las diferentes áreas?

Tabla 11: Programa de capacitaciones al personal de las diferentes áreas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0%	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	0.0%
A veces	3	100.0%	100.0%
Nunca	0	0.0%	0.0%
	3	100%	



Fuente: Elaboración Propia

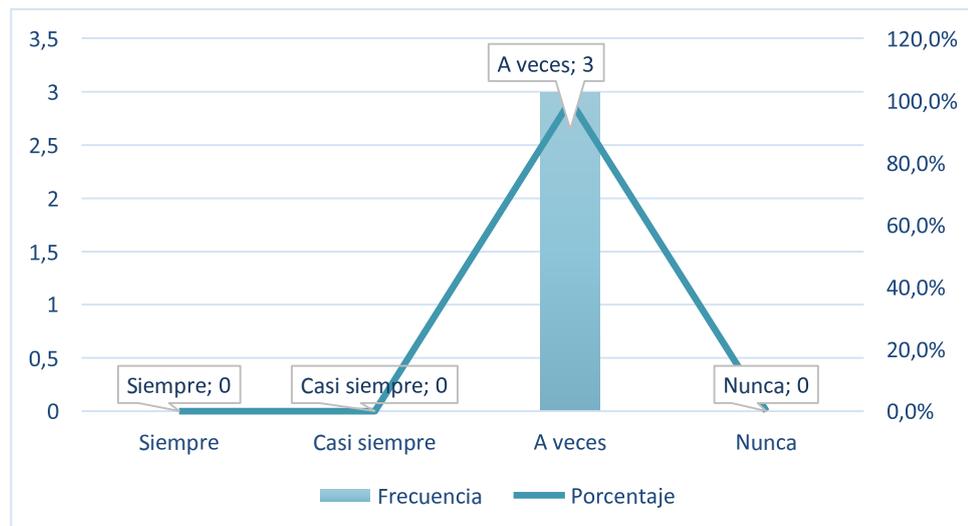
Interpretación:

De acuerdo al reporte de la encuesta realizada se muestra que el 100% de trabajadores afirman que solo a veces la empresa establece un programa de capacitación al personal de las diferentes áreas; la empresa brinda capacitación solo cuando es necesario y sea obligatorio para poder obtener un certificado o permiso que requieran los clientes, por lo tanto la empresa no está capacitando debidamente a sus trabajadores con la frecuencia que se requiere y obtener un mejor desempeño de los mismos y que los beneficiaria como empresa para un mejor rendimiento.

8. ¿La gerencia genera una motivación al personal de las diferentes áreas?

Tabla 12: Motivación al personal de las diferentes áreas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0%	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	0.0%
A veces	3	100.0%	100.0%
Nunca	0	0.0%	0.0%
	3	100%	



Fuente: Elaboración Propia

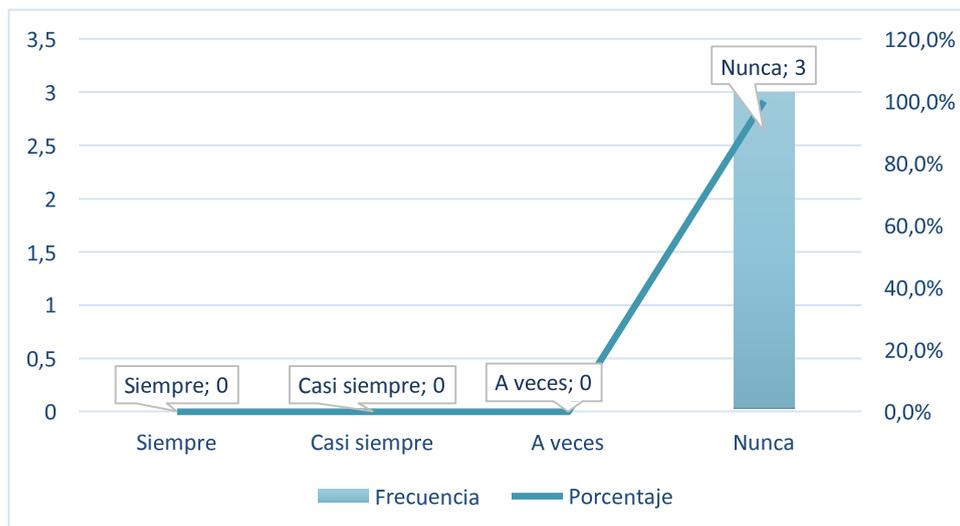
Interpretación:

De acuerdo al reporte de la encuesta realizada se muestra que el 100% de trabajadores coinciden que solo a veces la empresa genera una motivación al personal de las diferentes áreas; en este caso la empresa solo los motiva con un agasajo en el día del trabajador y la entrega de aguinaldo para navidad por lo cual detectamos que este es un punto débil para la empresa porque debería generar reuniones de integración , reconocimiento al mejor empleado, entre otros; un colaborador motivado será más eficiente.

9. ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones aprobada por la Gerencia y transmitida a su personal?

Tabla 13: Manual de organización y funciones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0%	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	0.0%
A veces	0	0.0%	0.0%
Nunca	3	100.0%	100.0%
	3	100%	



Fuente: Elaboración Propia

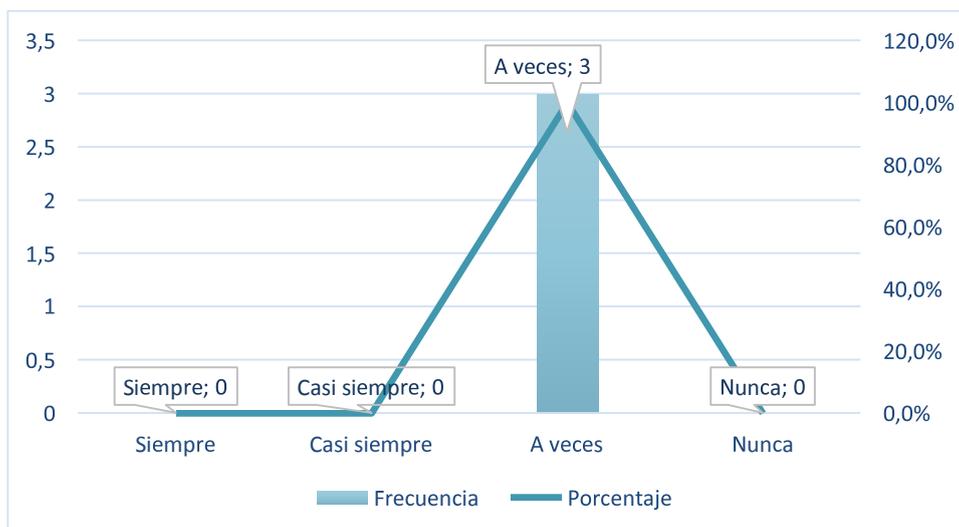
Interpretación:

De acuerdo al reporte de la encuesta realizada se muestra que el 100% afirma que no existe un manual de organización y funciones aprobada por la Gerencia de la empresa, pero si es necesario que la empresa cuente con este tipo de documentos, no solo porque todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, etc.), lo requieran, sino porque su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo, aumenta la productividad individual y organizacional, etc., además, es la piedra angular para implantar otros sistemas organizacionales muy efectivos como: evaluación de desempeño, escalas salariales, desarrollo de carrera y otros; es por eso que la existencia del MOF en una organización es de vital importancia para la empresa.

10. ¿Las unidades orgánicas cuentan con la cantidad de personal necesaria para el desarrollo de las actividades?

Tabla 14: Las unidades orgánicas cuentan con la cantidad de personal necesaria

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0%	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	0.0%
A veces	3	100.0%	100.0%
Nunca	0	0.0%	0.0%
	3	100%	



Fuente: Elaboración Propia

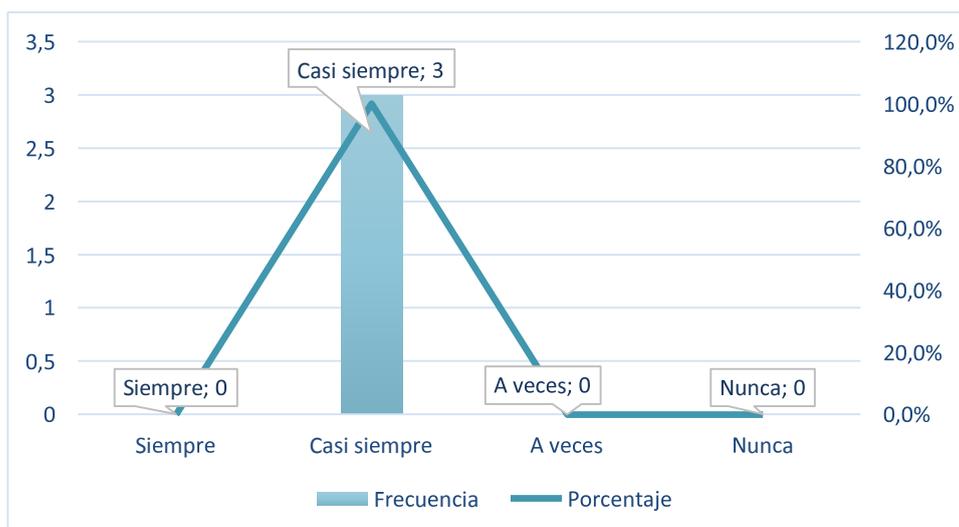
Interpretación:

De acuerdo al reporte de la encuesta realizada se muestra que el 100% de trabajadores coinciden que solo algunas áreas cuentan con la cantidad de personas necesarias para el desarrollo de actividades; con la información brindada por la empresa vemos que existe una sobrecarga de actividades en el área administrativa porque solo una persona está a cargo y realiza funciones que están fuera de sus obligaciones por lo cual no le permite desarrollar otras herramientas para una mejor gestión y mejoras de la empresa y el área comercial (el coordinador a parte de sus funciones de coordinar los servicios se encargas de canalizar todos los requerimientos de los transportistas, selección de personal operativo, fallas mecánicas, incidentes, entre otros, la cual no le permite coordinar más servicios para la empresa que se traduciría en más ingresos por lo cual deberían contratar una persona más para esta área.

11. ¿Se mantiene un reporte de las actualizaciones de los documentos vehiculares de los operativos de la empresa?

Tabla 15: Reporte de las actualizaciones de los documentos vehiculare

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0%	0.0%
Casi siempre	3	100.0%	100.0%
A veces	0	0.0%	100.0%
Nunca	0	0.0%	100.0%
	3	100%	



Fuente: Elaboración Propia

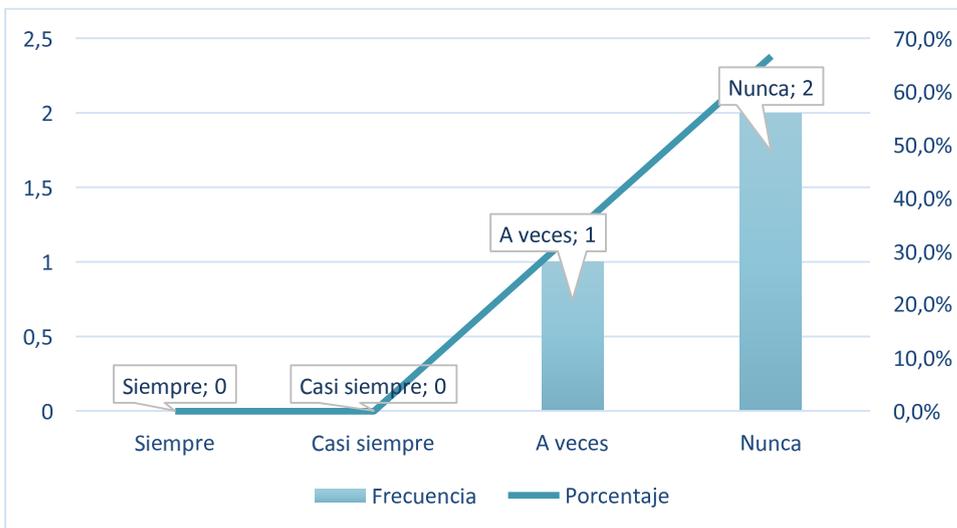
Interpretación:

De acuerdo al reporte de la encuesta realizada se muestra en un 100% que los trabajadores indican que casi siempre se mantiene un reporte de las actualizaciones de los documentos vehiculares de los operativos de la empresa, esto es beneficioso debido a que hay un adecuado control de la fechas para renovar permisos, seguros, entre otros que sean de suma importancia, pero lo ideal es que sea siempre pero eso se va ir mejorando a medida que incrementen más personal en el área administrativa y evitar incidentes en la realización de los servicios de transporte de carga.

12. ¿La rentabilidad sobre las ventas es idóneo?

Tabla 16: Rentabilidad sobre las ventas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0%	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	0.0%
A veces	1	33.3%	33.3%
Nunca	2	66.7%	66.7%
	3	100%	



Fuente: Elaboración Propia

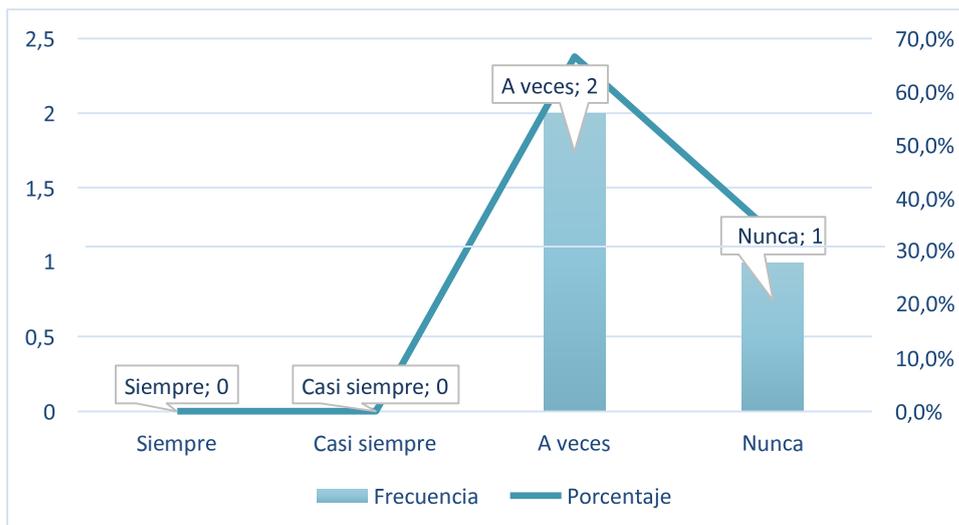
Interpretación:

De acuerdo al reporte de la encuesta realizada se muestra en un 33.30% que los trabajadores indican que a veces se mantiene una rentabilidad sobre las ventas, esto no es beneficioso debido que no hay un convencimiento de que se esté logrando los resultados esperados.

13. ¿La rentabilidad del activo es conveniente?

Tabla 17: Rentabilidad del activo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0%	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	0.0%
A veces	2	66.7%	66.7%
Nunca	1	33.3%	33.3%
	3	100%	



Fuente: Elaboración Propia

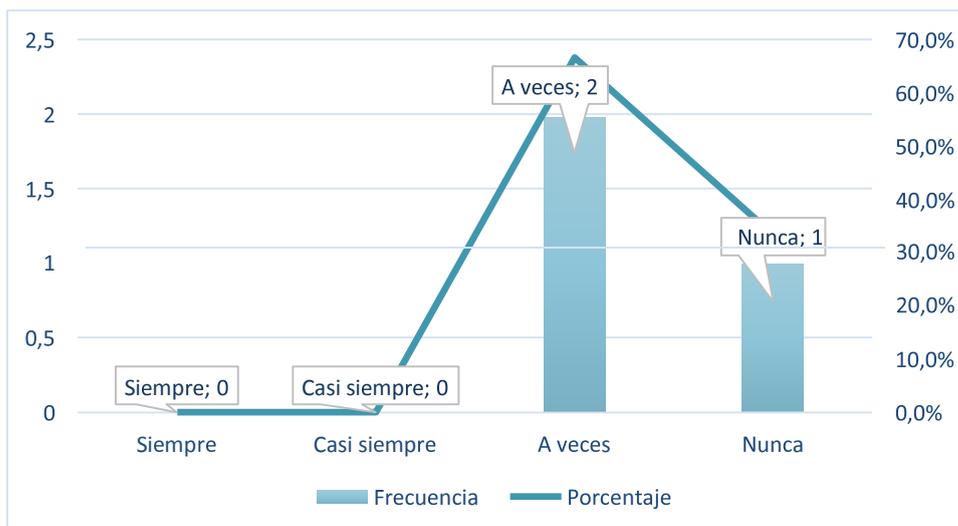
Interpretación:

De acuerdo al reporte de la encuesta realizada se muestra en un 66.70% que los trabajadores indican que a veces se mantiene una rentabilidad del activo y un 33.3% que no está de acuerdo con ello, lo que indica que hay una disconformidad con los resultados que se vienen obteniendo.

14. ¿La rentabilidad del patrimonio es la más adecuada?

Tabla 18: Rentabilidad del patrimonio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0%	0.0%
Casi siempre	0	0.0%	0.0%
A veces	2	66.7%	66.7%
Nunca	1	33.3%	33.3%
	3	100%	



Fuente: Elaboración Propia

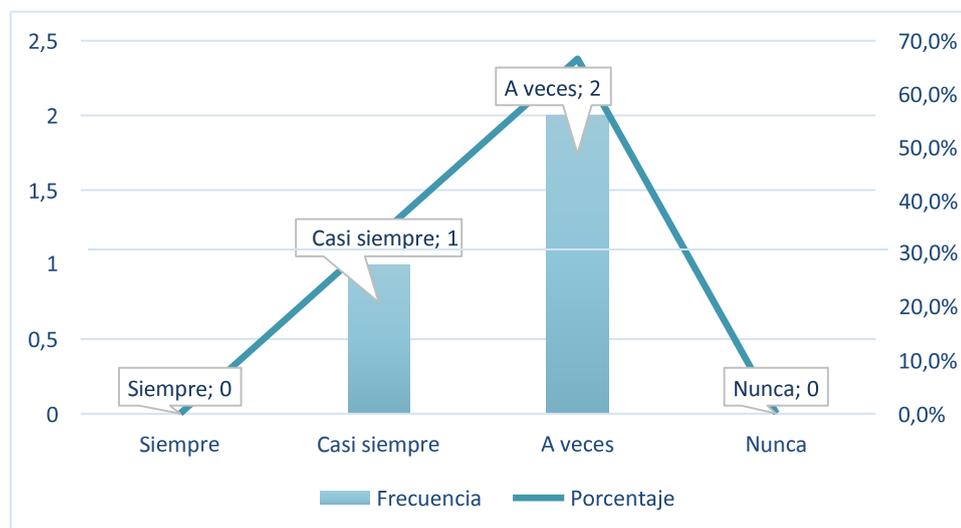
Interpretación:

De acuerdo al reporte de la encuesta realizada se muestra en un 66.70% que los trabajadores indican que a veces se mantiene una rentabilidad del activo y un 33.3% que no está de acuerdo con ello, lo que indica que hay una disconformidad con los resultados que se vienen obteniendo.

15. ¿La rentabilidad de la inversión es conveniente?

Tabla 19: Rentabilidad de la inversión

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0%	0.0%
Casi siempre	1	33.3%	33.3%
A veces	2	66.7%	100.0%
Nunca	0	0.0%	33.3%
3		100%	



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo al reporte de la encuesta realizada se muestra en un 33.30% que los trabajadores indican que casi siempre conviene y un 66.7% esta medianamente convencido, lo que nuevamente conlleva a indicar que hay disconformidad con los resultados, que también podría implicar desconocimiento del tema y su manera de interpretarlo.

Análisis de los Estados Financieros

Grafico 6: Análisis Vertical del Estado de situación financiera Junio 2018

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA (Valores en soles)	
A Junio 2018	
ACTIVO	
Disponible	780,014
Inversiones	0
Deudores (cartera)	1,069,069
Inventarios	0
Diferidos	0
Otros activos corrientes	0
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1,849,083
Propiedad planta y equipo	3,360,000
Intangibles	0
Inversiones permanentes	0
Valorizaciones	0
Otros activos no corrientes	0
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	3,360,000
TOTAL ACTIVOS	5,209,083
PASIVOS	
Obligaciones financieras corto plazo	500,000
Proveedores	0
Cuentas y gastos por pagar	818,960
Impuestos, gravámenes y tasas	100,456
Obligaciones laborales	35,000
Otros pasivos corto plazo	0
TOTAL PASIVO CORRIENTE	1,454,416
Obligaciones financieras largo plazo	2,000,000
Bonos y papeles comerciales por pagar	0
Obligaciones laborales largo plazo	0
Pasivos estimados y provisiones	0
Otros pasivos largo plazo	202,389
TOTAL PASIVO LARGO PLAZO	2,202,389
TOTAL PASIVO	3,656,805
PATRIMONIO	
Capital social	1,000,000
Superávit de capital	0
Reservas	0
Revalorización del patrimonio	0
Resultados del ejercicio	552,278
Resultado de ejercicios anteriores	0
Superávit por valorización	0
Otras cuentas de patrimonio	0
TOTAL PATRIMONIO	1,552,278
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	5,209,083

Interpretación: se muestra el análisis vertical del estado de situación financiera del años 2018 donde se observa que respecto al total de activos , los activos corrientes representan un 35.5% del total y los activos fijos representan el 64.5% del total de activos. Respecto al pasivo y patrimonio se observa el pasivo en su totalidad representa en mayor parte con un 70.2% y dentro de ello llama la atención que el pasivo corriente represente un 60.23%. En cuanto al patrimonio está representado con un menos porcentaje respecto al total de pasivo y patrimonio con un 29.8%.

Grafico7: Análisis Vertical del Estado de Resultado Junio 2018

ESTADO DE RESULTADOS		
	A Junio 2018	Análisis Vertical
VENTAS NETAS	2,200,034	
Costo de ventas	1,166,018	53.00%
UTILIDAD BRUTA	1,034,016	47.00%
Gastos de administración	44,609	2.03%
Gastos de ventas	200,432	9.11%
UTILIDAD OPERATIVA (U.A.I.)	788,975	35.86%
Ingresos financieros	0	0.00%
Otros ingresos no operativos	0	0.00%
Gastos financieros	7	0.00%
Otros egresos no operativos	0	0.00%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS (U.A.I)	788,968	35.86%
Provisión impuesto de renta	236,690	10.76%
UTILIDAD NETA	552,278	25.10%

Interpretación: En cuanto al estado de resultados se hace la observación respecto al total de ingresos (ventas netas), teniendo que el costo de ventas representa el 53%, la utilidad bruta un 47%, la utilidad operativa el 35.86% y la utilidad neta el 25.10%.

Análisis de los indicadores de rentabilidad

Grafico 8: Indicadores de rentabilidad

INDICADORES DE RENTABILIDAD				
INDICADOR	FORMULA		A Junio 2018	INTERPRETACIÓN
Margen Bruto - Rentabilidad bruta	$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{ventas}}$	Determina la capacidad de ventas para generar utilidad bruta, es decir para cubrir los costos de ventas.	47.00%	Indica que por cada sol vendido se generó 47 de céntimos de utilidad bruta
Margen Operativo - Rentabilidad operativa	$\frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{ventas}}$	Cuanto genera de utilidad operativa sobre las ventas al cubrir costos y gastos en desarrollo de su objeto social	35.86%	Indica que por cada sol vendido se generó 35.86 céntimos de utilidad operacional
Margen neto - Rentabilidad neta	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{ventas}}$	Por cada peso en ventas cuanto se obtiene de utilidad neta incluyendo operación y no operacional.	25.10%	Indica que por cada sol vendido se generó 25.10 céntimos de utilidad neta
% ROA - Return on assets Retorno sobre activos	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{activo total}}$	Determina la caja operativa obtenida en el período con el uso de la inversión total en activos	10.60%	Indica que por cada sol invertido en activos totales se generó 10.6 céntimos de utilidad neta
% ROE - Return on Equity Rentabilidad sobre patrimonio	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{patrimonio}}$	Determina el rendimiento obtenido antes de impuestos sobre la inversión realizada por los propietarios	35.58%	Indica que los socios obtuvieron un rendimiento sobre su inversión del 36.58%
Sistema Dupont	Margen neto: $\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{ventas}}$	Correlaciona los indicadores de rendimiento y los de actividad, al medir la generación de utilidades con el control de costos y gastos y el volumen de ventas con el uso eficiente de los activos.	25.10%	Mide el número de veces que puede recuperar el activo a través de las ventas en este caso 0.4223
	Eficiencia activos: $\frac{\text{Ventas}}{\text{activo total}}$		42.23%	
	ROI = Margen neto X eficiencia uso activos	Es la capacidad del activo para producir utilidades independiente de la forma en que ha sido financiado.	10.60%	Indica que el 10.60% al ser positivo es favorable pero se podría mejorar.

Interpretación: De los EEFF facilitados por la empresa se pudo obtener importantes resultados que muestran la situación de la empresa al momento de ser analizada, todo ello mediante los ratios más resaltantes para el presente estudio, obteniendo así los ratios sobre las ventas (margen bruto, margen operativo, margen neto) que por cada sol vendido la empresa ha logrado obtener utilidad, respecto a la medición sobre el activo (ROA) se observó que por cada sol invertido la empresa ha generado utilidad,

Respecto a la medición sobre el patrimonio (ROE) se observó que los socios han obtenido un rendimiento positivo de su inversión, por último tenemos la medición sobre la inversión, la cual se muestra en positivo, lo cual es favorable, pero dependerá de los que esperan los inversionistas para determinar si ese nivel de rendimiento resulta atractivo para sus intereses.

Prueba de hipótesis:

En la aplicación del presente trabajo de investigación y teniendo en cuenta el Problema General, los respectivos Problemas Específicos y los objetivos propuestos, pasamos a la validación de las hipótesis planteadas inicialmente, con los resultados obtenidos después de la aplicación del trabajo de campo, para ello se ha realizado la aplicación del cuestionario en la Empresa de Transportes y Servicios Soncco & Mujica

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006) nos indica que no podemos probar que una hipótesis sea verdadera o falsa, solo argumentar que fue apoyada o no de acuerdo con ciertos datos obtenidos en una investigación particular. Desde el punto de vista técnico, no se acepta una hipótesis a través de un estudio, sino que se aporta evidencia en su favor o en su contra. (p.132)

General: Incide el control interno en la rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Soncco & Mujica, El Agustino 2018.

Analizando las deficiencias que se presentan en el control interno de la empresa se verifico que no cuenta ni con políticas ni manual de control interno por lo que solo se ejecutan controles empíricos de vez en cuando, evidencia problemas internos, se han generado multas por la falta de control y tampoco se genera la instrucción respectiva, de acuerdo al análisis de la entrevista , el gerente general está de acuerdo con que el control interno favorece la rentabilidad, aplicado en el área de su dominio. Por último se hizo el análisis de los estados financieros en el que se verifica que manteniendo ciertos controles la empresa está logrando ser rentable pero no eficientemente lo que lleva a apoyar esta hipótesis que el control interno tiene incidencia en la rentabilidad.

Hipótesis específica 1: El manual del control interno incide en la rentabilidad de la Empresa de Transportes Soncco & Mujica, El Agustino 2018.

De acuerdo al análisis realizado tanto de la encuesta como los resultados de rentabilidad, actualmente no cuentan con los resultados esperados, donde el 67% a veces informa por escrito sus actividades, el 100% indica que a veces reciben capacitaciones y el 100% indica que no se cuenta con un manual, sin embargo luego del análisis la empresa cuenta con rentabilidad positiva. Por lo expuesto debido a que no hay un manual, no se confirma la hipótesis, puesto que no existe un manual, pero lo aplican empíricamente de manera discontinua.

Hipótesis específica 2: Inciden las políticas de control interno en la rentabilidad de la Empresa de Transportes y servicios Soncco & Mujica, El Agustino 2018

El 100% está de acuerdo con que se deberían implementar más políticas, el 100% coincide en que las pocas políticas existentes si han sido comunicadas, sin embargo de acuerdo a los ratios sobre las ventas, sobre los activos, sobre el patrimonio y sobre la inversión se muestra en positivo, si bien es cierto tal vez no los esperados pero confirma que las políticas de control interno inciden en la rentabilidad.

CAPÍTULO IV. Discusión y Conclusiones

4.1 Discusión

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar cómo incide el control interno en la rentabilidad de la Empresa de Transportes y servicios Soncco & Mujica, El agustino 2018. Debido a que el control interno es un concepto muy amplio que abarca todas las áreas de la empresa, fue preciso establecer que el objeto de estudio tendría como fin la rentabilidad, la cual depende del área administrativa, obteniendo las respuestas tras aplicar los instrumentos "entrevista y cuestionario", lo que llevo a un análisis documental y observación dando confirmación a los hechos, los resultados fueron que la empresa evidencia falta de comunicación interna, no cuenta con un manual de control interno, además de algún documento que establezca políticas de control interno, ocasionando que surjan dudas sobre la rentabilidad de la empresa.

Los resultados obtenidos en esta investigación se relacionan con otras tesis:

Hipótesis General:

Para (Tarrillo & Vásquez, 2018) en su tesis INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MSA AUTOMOTRIZ SAC, CAJAMARCA 2018, indican que Se determinó la influencia del control interno en la rentabilidad de la empresa MSA Automotriz SAC de los 13 directivos y trabajadores interrogados, el 62% de ellos si realizan el control interno y también el 38% manifestaron no realizan el control interno, además concluyeron que en sus análisis de rentabilidad demuestran que la empresa es rentable.

Para (Valverde, 2017) en su tesis Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transporte y turismo Universo E.I.R.L - Trujillo, en los años 2015-2016, concluye que con la aplicación del control interno en la empresa de Transporte y Turismo Universo E.I.R.L. se presentan aumentos para el año 2016 con variaciones reflejándose en la rentabilidad sobre las ventas de un 8.06%, rentabilidad neta de las inversiones de 8.19%, rentabilidad neta del patrimonio de 19.16% y rentabilidad neta del capital del 57.73%, determinándose la incidencia que efectúa el control interno

de manera positiva en la rentabilidad de la empresa, además la propuesta de control interno logro adquirir los resultados de las deficiencias presentados en el análisis de los dos objetivos específicos por tal favorecerá en la toma de decisiones y administración de forjar actividades de control y las mismas serán supervisadas y comunicadas para su continuo funcionamiento.

Hipótesis específica 1:

Para (Rodriguez & Julca, 2016) en su tesis EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE PRODUCCIÓN Y LA MEJORA DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA EN MUEBLERÍA MEDRANO S.A.C., TRUJILLO, 2015, concluyen que Se comprobó que, si se implementaba del sistema de control interno en el proceso de producción mediante el cual desarrollo manuales de los procesos, mejoraría la situación económica de la empresa MUEBLERÍA MEDRANO S.A.C., ya que reduce de manera significativa el costo de ventas.

Hipótesis específica 2:

También (Milla Ortega, 2017) en su tesis SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TRANSPORTES FARSALIA SAC, EN EL CALLAO – 2016, concluye en su investigación se mostraron dimensiones los cuales se concluyeron que existe relación entre la implementación del control interno y la rentabilidad a través del desarrollo de políticas y demás componentes en la empresa Transportes Farsalia SAC, en el Callao – 2016, donde se obtuvo como resultado de la encuesta una relación existente con una significancia que fue menor a 0,05 donde su grado de correlación fue de 1,000 la cual fue excelente.

Se observa que existe una relación directa entre los resultados empíricos obtenidos y las propuestas teóricas de otros investigadores incluidos en este estudio, se puede verificar en los resultados obtenidos de acuerdo al análisis y estudios realizados en los antecedentes y bases teóricas que han estudiado las variables de control interno y rentabilidad.

4.2 Conclusiones

- Se concluye que en la Empresa de transportes y servicios Soncco & Mujica SRL, El agustino 2018, no existe el control interno como tal, solo ponen atención a ciertos procedimientos sin la responsabilidad y eficacia que una empresa necesita por lo que esta deficiencia es la principal razón para que no se estén logrando sus objetivos.
- La implementación de políticas y desarrollo de un manual de control interno fue avalada en su totalidad de acuerdo a la entrevista y la encuesta realizada por ello se necesitó del apoyo de otros autores que ayudaron a concluir la importancia del control interno en la organización.
- Mediante el análisis de rentabilidad se evidencio que las mediciones sobre las ventas, activo, patrimonio e inversión durante el periodo observado son positivas, a pesar de que solo se llevan a cabo ciertos controles, además se recurrió a estudios similares que apoyan la incidencia del control interno en la rentabilidad de las empresas. Por lo expuesto se concluye que si hubiera una verdadera aplicación de control interno incidiría en la rentabilidad.

Referencias

- Achuy, & Benites. (2015). "Control interno y la gestión de materiales y de servicios de la Municipalidad provincial de Cañete, año 2014". cañete: tesis.
- Aisa. (2014).
- Ambrosone, M. (2007). *La administración del Riesgo Empresarial: una responsabilidad de todos - El Enfoque COSO*. Estados Unidos: <http://ayhconsultores.com/img/COSO.pdf>.
- Andina, A. (29 de mayo de 2018). *Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia>: <https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx>
- Carrasco, & Farro. (2014). *EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS VANINA E.I.R.L., PARA MEJORAR LA EFICIENCIA Y GESTIÓN, DURANTE EL PERÍODO 2012*. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- Dextre, J. C. (2012). *Control de Gestión o Gestión de Control?. En VIII Congreso Iberoamericano de Administración Empresarial y Contabilidad y VI Congreso Iberoamericano de Contabilidad de Gestión. (pp. 1 - 21)*. Lima: Pontificia Universidad del Perú.
- Empresa de Transportes y servicios Soncco & Mujica, S. (s.f.). *Vision*. Agustino: propia de la empresa.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de Administración financiera*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- González, C. (11 de 0 de 2014). <http://www.gestiopolis.com>:. Recuperado el 11 de 03 de 2014, de Gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-laspymes>
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación (2da ed.). En R. F. Hernández, *Metodología de la Investigación (2da ed.)* (pág. 132). México: Mc Graw Hill.
- Informe Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica, M. B. (28 de mayo de 2014). *MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO LATINOAMERICANO (MICIL)* . Obtenido de <http://micilauditoria.blogspot.com>: <http://micilauditoria.blogspot.com/2014/05/marco-integrado-de-control-interno.html>
- Joaquin, & Céspedes. (2013). *DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ACTUAL EN EL PROCESO ESPECÍFICO DE LAS VENTAS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES ITTSABUS*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Koontz, H. (2012). ADMINISTRACIÓN UNA PERSPECTIVA GLOBAL Y EMPRESARIAL. En H. Koontz, *ADMINISTRACIÓN UNA PERSPECTIVA GLOBAL Y EMPRESARIAL* (pág. 136). Mexico: MC GRAW HILL.
- Mantilla, B. (2005). *Control Interno Informe Coso*. BOGOTA: Eco Ediciones.
- Milla Ortega, E. F. (2017). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TRANSPORTES FARSALIA SAC, EN EL CALLAO – 2016*. LIMA – PERU: Tesis.
- Mintzberg, H. (2012). *La estructuración de las organizaciones*. España: Ariel.
- Pacioli, L. (2012). *Importancia del Control Interno en las Pequeñas y Medianas empresas.* .
- Paima, & Villalobos. (2013). *INFLUENCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COMPRAS EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AUTONORT TRUJILLO S.A. DE LA CIUDAD DE TRUJILLO , PERIODO 2015*". Universidad Privada Antenor Orrego.
- Parada Daza, J. (1988). *Rentabilidad Empresarial Un enfoque de gestión*. Universidad de concepción.
- Perdomo Moreno, A. (2004). "Fundamentos de control interno". México: International Thomson Editores S.A.

- Perdomo, M. A. (2004). *"Fundamentos de control interno"*. México: Editorial International Thomson Editores, S.A.
- Rodriguez , V. P., & Julca, P. I. (2016). *"EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE PRODUCCIÓN Y LA MEJORA DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA EN MUEBLERÍA MEDRANO S.A.C., TRUJILLO, 2015"*. Trujillo – Perú: Tesis.
- Rodríguez, V. J. (2000). *Control Interno Un Efectivo Sistema para la Empresa (Primera Edición ed.)*. México: Trillas S.A.
- Saldaña, Sánchez, & Medina. (2016). *"CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL RÉGIMEN GENERAL DEL DISTRITO DE SAN VICENTE CAÑETE, AÑO 2014"*.
- Sánchez Ballesta, J. P. (2002). *"Análisis de Rentabilidad de la empresa"*. Obtenido de 5campus.com: Análisis Contabl.
- Sánchez Ballesta, J. P. (2002). *"Análisis de Rentabilidad de la empresa"*. <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>: Obtenido de 5campus.com.
- Sánchez Segura, A. (1994). LA RENTABILIDAD ECONOMICA Y FINANCIERA DE LA GRAN EMPRESA ESPAÑOLA. ANALISIS DE LOS FACTORES DETERMINANTES. *Revista española de financiación y contabilidad*, 161.
- Tarrillo , H. R., & Vásquez, L. W. (2018). *INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MSA AUTOMOTRIZ SAC, CAJAMARCA 2018*. Cajamarca - Perú: Tesis.
- Valverde , C. S. (2017). *Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transporte y turismo Universo E.I.R.L - Trujillo, en los años 2015-2016*. TRUJILLO – PERÚ: TESIS.

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONA	DIMENCIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	EXPRESA D O
VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO	Según (Mantilla, 2005), menciona que el control interno se define como un proceso realizado por la junta de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable confianza en que los objetivos de las siguientes categorías se están cumpliendo	El control interno se define como un proceso realizado por la junta de directores	Implementación de Políticas.	Normas implementadas	Siempre (1) Casi siempre (2) A veces (3) Nunca (4)	Encuesta
				Normas no implementadas		
				Entorno de control		
				Evaluación de riesgos		
			Desarrollo de componentes del manual de CI	Actividades de control		
				Información y comunicación		
				Actividades de supervisión y monitoreo		
	(Gitman & Zutter, 2012) no dices que existen muchas medidas de rentabilidad. En conjunto, estas	Para medir la rentabilidad se hará uso de sus	Rentabilidad sobre las ventas	MARGEN N		
				MARGEN OPERATIVO		

VARIABLE DEPENDIENTE: RENTABILIDAD	medidas permiten a los analistas evaluar las utilidades de la empresa respecto a un nivel determinado de ventas, cierto nivel de activos o la inversión de los propietarios. Sin utilidades, una compañía no podría atraer capital externo	dimensiones, variación en el beneficio, variación en las ventas y variación de los activos. Se utilizara como instrumento las fichas de recolección de datos.		MARGEN NETO	Siempre (1) Casi siempre (2) A veces (3) Nunca (4)	Encuesta
			Rentabilidad sobre el activo.	ROA		
			Rentabilidad sobre el patrimonio.	ROE		
			Rentabilidad sobre la inversión	Sistema Dupont		

Anexo N° 2: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	INDICADORES	METODOLOGIA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	INDEPENDIENTE		<ul style="list-style-type: none"> ▪ TIPO DE ESTUDIO:
¿Cómo incide el control interno en la rentabilidad de la empresa de Transportes Soncco & Mujica, El Agustino 2018?	Determinar cómo incide el control interno en la rentabilidad de la empresa de Transportes y servicios Soncco & Mujica, El Agustino 2018	Incide el control interno en la rentabilidad de la empresa de Transportes y servicios Soncco & Mujica El Agustino 2018	CONTROL INTERNO	Normas implementadas	Descriptiva - Correlacional
				Normas no implementadas	
				Entorno de control	Cuasi experimental - Transversal
				Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ POBLACIÓN:
				Actividades de control	por los trabajadores de la empresa que conforman 17 trabajadores
				Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ MUESTRA:
				Actividades de supervisión y monitoreo	La muestra será realizara a 3 trabajadores del departamento administrativo

ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	DEPENDIENTE		■ MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: ■ TÉCNICAS E INSTRUMENTOS RECOLECCIÓN DE DATOS: ■ HERRAMIENTA DE ANÁLISIS DE DATOS:
¿De qué manera incide el manual de control interno en la rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Soncco & Mujica, El Agustino 2018?	Determinar de qué manera la incide el manual de control interno en la rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Soncco & Mujica, El Agustino 2018	Incide el manual de control interno en la rentabilidad sobre los activos de la Empresa de Transportes y Servicios Soncco & Mujica El Agustino 2018	RENTABILIDAD	Margen Bruto	No experimental
				Margen Operativo	
				Margen Neto	
¿De qué manera incide las políticas del control interno en la rentabilidad de la Empresa de Transportes Soncco & Mujica, El Agustino 2018	Determinar de qué manera inciden las políticas de control interno en la rentabilidad de la Empresa de Transportes y servicios Soncco & Mujica, El Agustino 2018	Inciden las políticas de control interno en la rentabilidad de la Empresa de Transportes y servicios Soncco & Mujica, El Agustino 2018		ROA	Encuesta
				ROE	
			Sistema Dupont	EXCEL	

Anexo N°3: Entrevista

ENTREVISTA			
Nombres y Apellidos: Jaasiel Soncco Carhuayo			
Cargo: Gerente General	Siempre	A Veces	Nunca
1. ¿Se presentaron problemas internos que afecten a las actividades desempeñadas en la empresa?		X	
2. ¿Cuenta con un Manual de organización y Funciones, las cuales detallen claramente cada función designada al personal de las diferentes áreas?			X
3. ¿Se encuentran cumpliendo los objetivos trazados por la empresa?		X	
4. ¿La empresa estuvo sujeta a multas u infracciones?		X	
5. ¿Se a elaborado un documento en donde consten las políticas para las diferentes áreas, que normen el desarrollo de las actividades de la empresa?			X
6. ¿Cree que el personal de la empresa se encuentra ejerciendo correctamente las políticas y normas diseñadas?		X	
7. ¿Se desarrollan conciliaciones bancarias periódicamente?		X	
8. ¿Se realiza un control de los ingresos obtenidos por el nivel de servicios realizados de transportes de carga?	X		
9. ¿Ejerce capacitación mensualmente al personal de las diferentes áreas?		X	
10. ¿Maneja un control de manera oportuna, de las entradas y salidas de cada vehículo con el personal designado al servicio?		X	
11. ¿La empresa ejerce un tipo de auditoria interna?			X
12. ¿Cree usted que contar con un manual del control interno contribuirá favorablemente en la empresa?	X		
13. ¿Realiza un adecuado procedimiento de selección del personal?			X

Anexo N° 4: Encuestas

ENCUESTA				
Nombres y Apellidos: Jaasiel Soncco Carhuayo	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Cargo: Gerente General				
1. ¿Se debería establecer un compromiso mutuo de elaborar y mantener un control adecuado, a través de proporcionar capacitaciones, políticas, normas etc., a su disposición?	X			
2. ¿Considera que la empresa esté llevando un control interno adecuado?	X			
3. ¿Se emplean un indicador de desempeño laboral en las diversas áreas?				X
4. ¿Realizan un informe escrito de las actividades ejecutadas comparadas a las planificadas a fin de establecer un control?		X		
5. ¿Se comunican detalladamente el contenido de la misión y visión de la empresa?			X	
6. ¿La gerencia comunica al personal del reglamento interno, de las normas y políticas que propuso la empresa?				X
7. ¿La empresa establece un programa de capacitaciones al personal de las diferentes áreas?			X	
8. ¿La gerencia genera una motivación al personal de las diferentes áreas?			X	
9. ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones aprobada por la Gerencia y transmitida a su personal?				X
10. ¿Las unidades orgánicas cuentan con la cantidad de personal necesaria para el desarrollo de las actividades?			X	
11. ¿Se mantiene un reporte de las actualizaciones de los documentos vehiculares de los operativos de la empresa?		X		
12. ¿La rentabilidad sobre las ventas es idóneo?			X	
13. ¿La rentabilidad del activo es conveniente?			X	
14. ¿La rentabilidad del patrimonio es la más adecuada?			X	
15. ¿La rentabilidad de la inversión es conveniente?		X		

ENCUESTA				
Nombres y Apellidos: Margory Mujica Olivero	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Cargo: Gerente Administrativo				
1. ¿Se debería establecer un compromiso mutuo de elaborar y mantener un control adecuado, a través de proporcionar capacitaciones, políticas, normas etc., a su disposición?	X			
2. ¿Considera que la empresa esté llevando un control interno adecuado?			X	
3. ¿Se emplean un indicador de desempeño laboral en las diversas áreas?				X
4. ¿Realizan un informe escrito de las actividades ejecutadas comparadas a las planificadas a fin de establecer un control?			X	
5. ¿Se comunican detalladamente el contenido de la misión y visión de la empresa?				X
6. ¿La gerencia comunica al personal del reglamento interno, de las normas y políticas que propuso la empresa?				X
7. ¿La empresa establece un programa de capacitaciones al personal de las diferentes áreas?			X	
8. ¿La gerencia genera una motivación al personal de las diferentes áreas?			X	
9. ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones aprobada por la Gerencia y transmitida a su personal?				X
10. ¿Las unidades orgánicas cuentan con la cantidad de personal necesaria para el desarrollo de las actividades?			X	
11. ¿Se mantiene un reporte de las actualizaciones de los documentos vehiculares de los operativos de la empresa?		X		
12. ¿La rentabilidad sobre las ventas es idóneo?				X
13. ¿La rentabilidad del activo es conveniente?			X	
14. ¿La rentabilidad del patrimonio es la más adecuada?			X	
15. ¿La rentabilidad de la inversión es conveniente?			X	

ENCUESTA				
Nombres y Apellidos: Carlitos Mujica Castro	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Cargo: Gerente Comercial				
1. ¿Se debería establecer un compromiso mutuo de elaborar y mantener un control adecuado, a través de proporcionar capacitaciones, políticas, normas etc., a su disposición?	X			
2. ¿Considera que la empresa esté llevando un control interno adecuado?				X
3. ¿Se emplean un indicador de desempeño laboral en las diversas áreas?				X
4. ¿Realizan un informe escrito de las actividades ejecutadas comparadas a las planificadas a fin de establecer un control?			X	
5. ¿Se comunican detalladamente el contenido de la misión y visión de la empresa?				X
6. ¿La gerencia comunica al personal del reglamento interno, de las normas y políticas que propuso la empresa?		X		
7. ¿La empresa establece un programa de capacitaciones al personal de las diferentes áreas?			X	
8. ¿La gerencia genera una motivación al personal de las diferentes áreas?			X	
9. ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones aprobada por la Gerencia y transmitida a su personal?				X
10. ¿Las unidades orgánicas cuentan con la cantidad de personal necesaria para el desarrollo de las actividades?			X	
11. ¿Se mantiene un reporte de las actualizaciones de los documentos vehiculares de los operativos de la empresa?		X		
12. ¿La rentabilidad sobre las ventas es idóneo?				X
13. ¿La rentabilidad del activo es conveniente?				X
14. ¿La rentabilidad del patrimonio es la más adecuada?				X
15. ¿La rentabilidad de la inversión es conveniente?			X	

Anexo N°5: Estado de Situación Financiera



Empresa de Transportes y Servicios
SONCCO & MUJICA S.R.L.
R.U.C.: 20600272358

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
(Valores en soles)

A Junio 2018

ACTIVO	
Disponible	780,014
Inversiones	0
Deudores (cartera)	1,069,069
Inventarios	0
Diferidos	0
Otros activos corrientes	0
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1,849,083
Propiedad planta y equipo	3,360,000
Intangibles	0
Inversiones permanentes	0
Valorizaciones	0
Otros activos no corrientes	0
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	3,360,000
TOTAL ACTIVOS	5,209,083

PASIVOS	
Obligaciones financieras corto plazo	500,000
Proveedores	0
Cuentas y gastos por pagar	818,960
Impuestos, gravámenes y tasas	100,456
Obligaciones laborales	35,000
Otros pasivos corto plazo	0
TOTAL PASIVO CORRIENTE	1,454,416
Obligaciones financieras largo plazo	2,000,000
Bonos y papeles comerciales por pagar	0
Obligaciones laborales largo plazo	0
Pasivos estimados y provisiones	0
Otros pasivos largo plazo	202,389
TOTAL PASIVO LARGO PLAZO	2,202,389
TOTAL PASIVO	3,656,805
PATRIMONIO	
Capital social	1,000,000
Superávit de capital	0
Reservas	0
Revalorización del patrimonio	0
Resultados del ejercicio	552,278
Resultado de ejercicios anteriores	0
Superávit por valorización	0
Otras cuentas de patrimonio	0
TOTAL PATRIMONIO	1,552,278
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	5,209,083

Anexo N°6: Estado de Resultado



Empresa de Transportes y Servicios
SONCCO & MUJICA S.R.L.
R.U.C.: 20600272358

ESTADO DE RESULTADOS (Valores en soles)	
	A Junio 2018
Ventas (Ingresos operativos)	2,200,034
Costo de ventas	1,166,018
UTILIDAD BRUTA	1,034,016
Gastos de administración	44,609
Gastos de ventas	200,432
UTILIDAD OPERATIVA (U.A.I.I)	788,975
Ingresos financieros	0
Otros ingresos no operativos	0
Gastos financieros	7
Otros egresos no operativos	
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS (U.A.I)	788,968
Provisión impuesto de renta	236,690
UTILIDAD NETA	552,278