

FACULTAD DE NEGOCIOS



CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN EL OPERADOR LOGÍSTICO CHUQUE HNOS. S.A.C., LIMA 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autora:

Margarita Quispe Gutierrez

Asesor:

Mg. Jorge Luis Morales Santivañez

Lima - Perú

2022

DEDICATORIA

Primero agradecer a Dios quien nos protege y cuida
para continuar por un buen camino y seguir
cumpliendo nuestros objetivos.

Dedico a mi Querido Padre Abelardo Jesús Quispe
Orellano que está en el cielo, por inculcarme valores
y confiar en mí, gracias a él soy ahora una profesional
que hoy me sirven para enfrentar con seguridad los
problemas que se presentan en la vida.

A mi querida madre y hermanos por estar siempre
presentes, acompañándome para realizarme como
profesional.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a la Universidad Privada del Norte y el equipo de la Facultad Negocios, por brindare una enseñanza de formación profesional con una serie de valores éticos, morales e intelectuales.

A mis asesores y en especial al Mg. Jorge Luis Morales Santivañez, quien con su asesoría constante ayudó al desarrollo, proceso y culminación de la tesis.

A la empresa de transporte OLOCH S.A.C. del distrito de Los Olivos por brindarme la facilidad de realizar mi trabajo de campo, asimismo a los trabajadores del área operativa y administrativa por el apoyo de información requerida para mi investigación.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	7
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	24
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	28
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	77
REFERENCIAS.....	80
ANEXOS	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Personal de la empresa OLOCH S.A.C.	25
Tabla 2 Fiabilidad de variables	28
Tabla 3 Conocimiento Indicadores Financieros	29
Tabla 4 Indicadores Financieros en la Rentabilidad	30
Tabla 5 Aplicación de Indicadores Financieros.....	32
Tabla 6 Rentabilidad De La Empresa	33
Tabla 7 Control Interno de Actividades	34
Tabla 8 Aplicación de un Control Interno	36
Tabla 9 Inaplicación del Control Interno	37
Tabla 10 Transacciones efectuadas por la empresa	39
Tabla 11 Documentos pre impresos.....	40
Tabla 12 Pedidos Facturados.....	41
Tabla 13 Presupuesto de ventas	43
Tabla 14 Personal capacitado	44
Tabla 15 Evaluación indicadores de desempeño	46
Tabla 16 Control Contable	47
Tabla 17 Análisis compras a proveedores	48
Tabla 18 Políticas para controlar al personal.....	50
Tabla 19 Control en la entrega de mercaderías	51
Tabla 20 Políticas Internas para la empresa	53
Tabla 21 Ajuste de precios	54
Tabla 22 Gastos de la empresa	56
Quispe Gutierrez, Margarita	5

Tabla 23 Reportes Financieros	57
Tabla 24 Tiempo de entrega de reportes financieros	59
Tabla 25 Objetivos Trazados	60
Tabla 26 Dpositos inmediatos e intactos.....	62
Tabla 27 Cumplimiento del presupuesto.....	63
Tabla 28 Constataciones físicas de inventarios	65
Tabla 29 Variable Independiente: Control Interno	68
Tabla 30 Variable Dependiente: Rentabilidad.....	68
Tabla 31 Frecuencia Observadas	69
Tabla 32 Frecuencia Esperada	69
Tabla 33 Tabla de Contingencia Frecuencias observadas (O) y esperadas (E).....	70
Tabla 34 Análisis Vertical del Estado financiero 2020.....	74
Tabla 35 Análisis Vertical del Estado de Resultado 2020	76
Tabla 36 Indicadores de Rentabilidad.....	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1. Indicadores Financieros en la Rentabilidad	29
Gráfico 2. Indicadores Financieros en la Rentabilidad	31
Gráfico 3. Aplicación de Indicadores Financieros.....	32
Gráfico 4 .Rentabilidad De La Empresa	33
Gráfico 5 .Control Interno de Actividades	35
Gráfico 6. Aplicación de un Control Interno	36
Gráfico 7 . Inaplicación del Control Interno.....	38
Gráfico 8. Transacciones efectuadas por la empresa	39
Gráfico 9. Documentos pre impresos.....	40
Gráfico 10 . Pedidos Facturados	42
Gráfico 11. Presupuesto de ventas	43
Gráfico 12. Personal capacitado	45
Gráfico 13. Evaluación indicadores de desempeño	46
Gráfico 14 . Políticas para controlar al personal.....	47
Gráfico 15. Análisis compras a proveedores	49
Gráfico 16 . Políticas para controlar al personal.....	50
Gráfico 17 . Control en la entrega de mercaderías.....	52
Gráfico 18 . Políticas Internas para la empresa	53
Gráfico 19. Ajuste de precios	55
Gráfico 20. Gastos de la empresa	56
Gráfico 21. Reportes Financieros	58
Quispe Gutierrez, Margarita	7

Gráfico 22 . Tiempo de entrega de reportes financieros	59
Gráfico 23. Objetivos Trazados	61
Gráfico 24. Cumplimiento del presupuesto	64
Gráfico 25. Constataciones físicas de inventarios	65
Gráfico 26. Chi Cuadrado.....	74

RESUMEN

La presente investigación se realizó con un propósito de analizar y examinar el control interno y su incidencia en la rentabilidad en un determinado tiempo en la empresa “**OPERADOR LOGISTICO CHUQUE HNOS. S.A.C.**”. se tomó como población y muestra a la empresa, cuya actividad es determinar el control interno y su incidencia en la rentabilidad que involucra a todo el personal de la empresa.

El diseño de investigación realizada es de tipo no experimental - Mixta, porque la investigación requiere de un estudio vital, debido a que en la empresa OLOCH S.A.C. existe el riesgo de contar con un control ineficiente. Los resultados de la investigación se realizaron con una población y muestra de 7 trabajadores que fueron empleados de distintas áreas en la empresa de transportes, aplicando instrumentos de entrevistas, encuestas y fichas de observación y así llegar a un resultado final de control.

Finalmente, se determinó que el control interno incide en la rentabilidad en el Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C., teniendo un resultado efectivo al evaluar la eficiencia y productividad de la entidad para ello se planteó propuestas para el crecimiento y mejora en la empresa.

PALABRAS CLAVES: Control Interno, Rentabilidad.

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the purpose of analyzing and examining internal control and its impact on profitability in a given time in the company "OPERADOR LOGISTICO CHUQUE HNOS. S.A.C." is taken as a population and shows the company, whose activity is to determine internal control and its impact on profitability, involving all company personnel.

The research design carried out is of a non-experimental type - Mixed, the research requires a vital study, because in the company OLOCH S.A.C. there is a risk of having inefficient control. The results of the investigation were carried out with a population and sample of 7 workers who were employed in different areas in the transport company, applying interview instruments, surveys and observation sheets and thus reached a final control result.

Finally, it will be reduced that internal control affects profitability in the Logistic Operator Chuque Hnos. S.A.C., having an effective result when evaluating the efficiency and productivity of the entity, for which proposals were made for growth and improvement in the company.

KEY WORDS: Internal Control, Profitability.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Realidad Problemática

En la actualidad, las empresas poseen muchos problemas de control, porque a medida que avanzan mayores son los inconvenientes, por ello que continuamente se requieren de mejores sistemas de planeación y de control, que se apliquen a la gran diversidad de situaciones operativas de las empresas.

La empresa Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C. es una empresa dedicada al transporte de carga por carretera con más de 6 años de experiencia en el mercado; ofreciendo servicios de carga, mudanzas, motorizado, almacenamiento y embalajes, cuadrillas (picking, packing, estiba y desestiba) contando con áreas importantes de almacén, logística y Créditos.

Según la problemática encontrada en la empresa de Transportes OLOCH S.A.C., se corrobora que el control interno es deficiente, siendo uno de los principales problemas, por tanto, se realizara un estudio general del manejo de sus áreas con el fin de implementar un control interno en la incidencia de la rentabilidad para los mismos, que apruebe su protección, así como la eficiencia de las operaciones.

(Herrera, 2019. p.11) “El control es una herramienta de gran utilidad en una empresa porque abarca un proceso integral efectuado por el dueño, funcionarios o trabajadores de una compañía, dado que busca enfrentar los riesgos y lograr sus objetivos”. Es por ello, que en toda empresa debe contar con un área de control interno, ya que, sin importar su tamaño y el giro, siempre se tendrá que tomar decisiones importantes y trascendente que es la de invertir el dinero presupuestado.

Antecedentes

Después de una búsqueda acerca del tema, se ha encontrado diversas informaciones relacionadas con el tema:

Antecedentes Internacionales

Pesántez, M (2017) En el presente trabajo de investigación aborda la relación del control interno COSO en la Gestión del Sector Público y del Sector Comercial, evalúa los mecanismos empleados de información a la sociedad, la identificación, evaluación y gestión de riesgos, en el ámbito de cumplimiento de metas y objetivos. En los resultados obtenidos el diagnóstico, se propone diseñar un modelo de control con fundamento en el Control interno COSO, para las entidades públicas y comerciales, de acuerdo a las necesidades y objetivos encontrados de forma común.

Caicedo y Paredes (2017). Concluye que el sistema de control interno se encuentra dirigido a contribuir en el manejo adecuado en la distribución de recursos, seguridad en la información, salvaguarda de activos, comercialización de los productos y mejoramiento en la calidad del servicio, reducción de costos y por ende el mejoramiento de rentabilidad de la empresa. Un sistema de control interno donde se estableció objetivos, políticas, roles y responsabilidades, e indicadores del sistema que contribuyen al mejoramiento en la calidad de la gestión empresarial, de manera que exista un control permanente en todas las actividades que desempeñan los integrantes de la empresa.

Además, Gonzabay y Torres (2017), En base a los resultados ayudo bastante el hecho de aplicar el informe COSO , ya que permitió identificar los riesgos y evidenciar problemas en las áreas pocos concurridas , por lo cual era necesario que se realicen mejoras que permitan disminuir

los riesgos a lo que se ve expuesta la empresa, asimismo, el proporcionar procedimientos dentro de la empresa se hace necesario proponer mejoras que permitan detectar a tiempo dificultades que puedan afectar el logro de los objetivos.

Villamarin y Cruz (2017) Después de un análisis en la empresa concluyo que se debe mejorar aspectos importantes a nivel interno, por ello se desarrollan propuestas a fin de crear criterios profesionales, estableciendo un análisis que beneficien la situación empresarial y económica. Asimismo, la empresa tiene un adecuado control creando conciencia y forjando un desarrollo equitativo en todas las áreas.

Finalmente, Trujillo, O (2019). Tiene como objetivo evaluar el modo en que el proceso de información y comunicación relacionado al proceso de compras contribuye en la rentabilidad de las Pymes. Mediante esta investigación se concluyó que el no llevar un correcto y oportuno control interno dentro de la organización afectaron de una u otra forma los planes que dan funcionamiento, ocasionando así que los márgenes de error sobrepasen los límites, superando resultados no esperados e incluso pérdidas que repercutan la economía de la compañía.

Antecedentes Nacionales

La investigación de Condori y Puma (2017). Concluyo que, al no realizar el análisis del control de inventarios mediante un programa de revisión de inventarios, que hace referencia a la aplicación de cuestionarios al personal encargado del almacén, resultaron que no cuentan con la capacitación adecuada del manejo de control de inventarios. Esto quiere decir que actualmente las empresas no implementan y le dan poco valor al control y esto conlleva a una perdida innecesaria en su rentabilidad.

De igual manera Melo y Uribe (2017). Después de su análisis desarrollado en su tesis concluye proponer y añadir una técnica de control que evalué el desarrollo y el reconocimiento de los factores de riesgos y acciones de control en el proceso contable de la empresa SAJOMA S.A.S., el cual involucra las etapas para la revelación de la información financiera, de acuerdo a las actividades de identificación, clasificación, registro y ajustes de la información financiera y la elaboración de los estados financieros. Por ello se realizó un estudio de las actividades de control establecidas, el cual permitió identificar la ausencia de políticas, procedimientos, manuales, e instructivos de control que no están implementados en la organización en cada uno de los procesos y actividades que se desarrollan.

Para Ruiz, Cynthia (2017). Realizo una investigación del control interno y su incidencia en la rentabilidad llegando a la conclusión que a falta de control interno se encuentran deficiencias en las áreas principales en el área de contabilidad no se separan los documentos que no cumplen los requisitos para registro; en el área de servicios no existe un registro de la cantidad de pasajeros que ingresan al ómnibus, no se informa a los trabajadores nuevos sobre las normas del funcionamiento del servicio, lo que hace generar multas.

Por otro lado, Azula y Guevara (2018). Llegaron a la conclusión que al evaluar la Rentabilidad en la empresa Transportes Acuario SAC, su rendimiento encontrado tanto económicamente como Financiera; se observa en las ratios en los dos periodos 2016 y 2017; en Rentabilidad Económica se ha incrementado de 0.1% para el año 2017; en Rentabilidad Financiera se ha incrementado de 4.9% por cada sol invertido para el año 2017; en Inversión se incrementó 1.09% por cada sol invertido para el año 2017. Teniendo un porcentaje malo en el Margen de Utilidad de 1.1% de incremento en un margen neto de ganancia para el año 2017. Manifestando que efectivamente el control interno incide directamente en la rentabilidad.

Finalmente, para Córdova y Saldaña (2019). Después de una larga investigación en su tesis, en lo cual se recolectaron datos mediante una encuesta llego a la conclusión que el uso de un sistema de control de inventarios es de utilidad, para un adecuado manejo de inventarios esto genera que la empresa desconozca a un periodo determinado la cantidad de inventario por producto o línea de producto, información que es necesaria para mejorar la operatividad de la empresa. Así se determina la incidencia de un adecuado control de inventarios como medida para mejorar la rentabilidad de la empresa.

Bases Teóricas

Para la siguiente investigación se mencionará las siguientes teorías del Control Interno

Teoría Según Holmes (1987). Nos dice que el control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. El control interno forma parte de las funciones que va a desempeñar la gerencia en la entidad, por lo cual uno de sus objetivos es cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos del ente estén bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y mal usos de estos; dando la seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente y siempre con autorización de la alta gerencia de la entidad, dando a la administración de la empresa la seguridad de que la información contable presentada es confiable y verídica.

Teorías Según Koontz Y O'Donnell(1976). El control es de vital importancia dado que establece medidas que permiten corregir las actividades de tal forma que alcancen los planes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las causas que pueden originar tal

desviación para que no vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos y ahorrando tiempo, evitando posibles errores.

Marco Teórico

Control Interno.

Proceso integrado por actividades distintas, llevando a cabo por la alta dirección quienes deberían aplicarlas en colaboración con todo el personal que labora dentro de ella, fue diseñada con el fin de tener una herramienta adecuada que permita a la entidad poder controlar todos los recursos empresariales y así asegurar en forma razonable la fiabilidad de información sin tener riesgos. (Córdova y Rojas, 2018, p.8).

Asimismo, tenemos que tener en cuenta una realidad, que una empresa sin control interno no puede crecer. Las grandes empresas del mundo actual, un día fueron pequeñas, pero para crecer tuvieron que organizarse administrativamente e implementar el proceso administrativo, que, si bien no asegura el éxito, en el denominador común de las grandes empresas de hoy se ha visto que todas cuentan con: planeación, organización, dirección y control empresarial.

El control interno se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, debido a que permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones que realizan las empresas; así como la confiabilidad y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables y aplicadas en los procesos productivos.

Objetivos Del Control Interno.

Son objetivos del Control Interno, según lo establecido por la Contraloría General de la República:

Facilitar y mejorar la eficiencia, eficacia y transparencia en l empresa.

Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado ante cualquier pérdida, deterioro o uso indebido del estado.

Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.

Garantizar la transparencia y oportunidad de la información.

Componentes Del Control Interno Coso.

El control se encuentra compuesto por cinco aspectos interrelacionados y que tienen su origen en la gestión administrativa de las organizaciones. El directorio y la alta gerencia establecen el ejemplo en la relación con la importancia del control interno y las normas de la conducta esperada.

Según Serano, P (2017) A continuación, se enumeran los componentes del control interno.

Ambiente De Control: Conjunto de normas, procesos que proveen las bases para llevar el control interno a través de organizaciones.

Evaluación De Riesgo: Implica un proceso dinámico e interactivo para reconocer y valorar los riesgos que afectan lograr los objetivos de la entidad, dando la base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados.

Actividades De Control: Garantiza el llevar a cabo instrucciones de alta dirección para mitigar los riesgos afectar directamente a la empresa.

Información Y Comunicación: Este componente es necesaria para que la compañía pueda llevar a cabo sus funciones del Control Interno para el logro de sus objetivos. La Comunicación es aquel donde intervienen 2 o más usuarios donde se proporciona, comparte y obtiene la información necesaria.

Supervisión Y Monitoreo: Son evaluaciones continuas, independientes a una combinación de ambas para determinar si los componentes están presentes y funcionan de manera correcta. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores y las deficiencias son comunicadas al área respectiva

Importancia Del Control Interno.

Para Ocas, E (2019). En todas las empresas es de suma importancia el control de inventarios para poder tener un adecuado registro de los mismos y no simplemente hacerlo porque las empresas grandes lo hacen, porque el contador lo pide o porque los necesitamos para armar un balance general. El objetivo principal es contar con información suficiente y útil para minimizar costos de producción, aumentar la liquidez, mantener un nivel de inventario óptimo y comenzar a utilizar la tecnología con la consecuente disminución de gastos operativos. (p.28) Un buen control interno se apoya de una gestión, ya que permite comprender la realidad de la empresa a través de actividades de planificación, medición y mejora.

Rentabilidad

Según Medina, Saldaña y Sánchez (2017) La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria, ya que mide la efectividad de la gerencia de una empresa por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de inversiones. Además, es una variable clave en las decisiones de inversión, nos permite comparar las ganancias actuales o esperadas de varias inversiones con los niveles de rentabilidad que necesitamos la misma. (p.8)

Finalmente, se dice que la rentabilidad es una medida de eficiencia o productividad de los fondos comprometidos en el negocio, con el fin de garantizar el aumento de valor y su continuidad en el mercado. Esto significa que no interesa si se generan beneficios muy altos si para ello se tiene

que emplear una considerable cantidad de recursos. (Ocas, E, 2019, p.30). Así mismo el análisis de la Rentabilidad se desarrolla en lo siguiente:

Rentabilidad Económica

Por otro lado, Mudarra y Zavaleta, (2018) explican que “La rentabilidad económica es el rendimiento de los recursos que los accionistas han invertido en la empresa; es el resultado de dividir la utilidad neta obtenida entre el patrimonio neto total de la empresa.” Lo que significa que, si la rentabilidad financiera resulta, se crea una limitación que bloquea el acceso a fondos nuevos por dos: en primer lugar, el bajo nivel indica que los fondos producidos internamente por la compañía son escasos; además, esto puede dar lugar a que ciertas empresas externas se nieguen a brindarle servicios de financiación, por miedo a que no pueda hacer frente a sus deudas. (Flores y Gutiérrez, 2018; p.33). Esta cifra expresa la capacidad que una empresa tiene para realizar con el activo que controla, sea propio o ajeno. Esto es, cuantos soles gana por cada sol.

$$\text{ROA} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{ACTIVOS TOTALES}}$$

Rentabilidad Financiera

Para Mendoza, N (2018) indica que este ratio mide la suficiencia de la compañía para remunerar a sus propietarios, representando para ellos en última instancia, el coste de proporción de los fondos que mantienen invertidos y posibilita la comparación, al menos en principio, con las ganancias de otras inversiones alternativas.

$$\text{ROE} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{PATRIMONIO}}$$

La rentabilidad puede verse como una medida de cómo una compañía invierte fondos para generar ingresos. Se suele expresar como porcentaje.

Indicadores De Rentabilidad

Las razones de rentabilidad muestran los efectos combinados de la administración de la liquidez, activos y deuda sobre los resultados operativos. (Mudarra y Zavaleta, 2018); existen muchas medidas de rentabilidad, pero se desarrollará las ratios relacionadas al rendimiento de las ventas y activos, pues estos ayudan al logro de los objetivos planteados en la presente investigación. A continuación, mencionaremos algunos indicadores de rentabilidad:

Rendimiento Sobre Los Activos Totales (O Retorno Sobre La Inversión). Esta ratio mide la eficacia de la administración para generar utilidades con los activos (Lawrence J. & Chad J., 2016) y se obtiene de la siguiente manera:

$$\text{RENDIMIENTO SOBRE} \quad = \quad \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{ACTIVOS TOTALES}}$$

ACTIVOS TOTALES

Margen De Utilidad Bruta. 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., y se calcula de la siguiente manera:

$$\text{MARGEN DE UTILIDAD BRUTA} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS}}$$

Margen De Utilidad Operativa. Esta ratio mide el beneficio que queda de cada unidad monetaria vendida luego de deducir los costos y gastos, pero sin incluir los intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes que le corresponden pagar a la empresa. El margen de utilidad operativa se calcula de la siguiente manera:

$$\text{MARGEN DE UTILIDAD OPERATIVA} = \frac{\text{UTILIDAD OPERATIVA}}{\text{VENTAS}}$$

Margen De Utilidad Neta. 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; el margen de utilidad neta se calcula de la siguiente manera:

$$\text{MARGEN DE UTILIDAD NETA} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS}}$$

Justificación

La empresa “OPERADOR LOGISTICO CHUQUE HNOS. S.A.C.”, no ha realizado desde su consolidación como Sociedad Anónima Cerrada una evaluación del Control Interno, ni una evaluación administrativa, tomando en cuenta que los componentes son claves dentro de la organización, por ello se requiere identificar oportunidades de mejora y así evitar riesgos.

El presente trabajo de investigación resulta muy necesario evaluar factores, indicadores e interrelaciones que existe entre el Control Interno y su cumplimiento de los objetivos planteados a fin de mejorar su gestión administrativa, operativa y financiera de la empresa.

Formulación Del Problema

Problema Principal

¿De qué manera el control interno incide en la rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C., Lima 2021?

Problemas Secundarios

¿De qué manera el control interno en el área contable incide en la Rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C., Lima 2021?

¿De qué manera el control interno en el área administrativa incide en la Rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C., Lima 2021?

¿De qué manera la aplicación de policías internas incide en la Rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C., Lima 2021?

Objetivos Principal

Determinar la incidencia del control interno en la Rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. SAC, Lima 2021

Objetivos Secundarios

Determinar que el control contable incide en la Rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C., Lima 2021

Determinar de qué manera el control administrativo incide en la Rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C., Lima 2021

Determinar de qué manera la aplicación de políticas internas incide en la Rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C., Lima 2021

Hipótesis

Hipótesis General

La adecuada aplicación de un control interno ayudara a mejorar la Rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C., Lima 2021

Hipótesis Secundarios

El control contable incide en la Rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C., Lima 2021.

El control administrativo incide en la Rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C., Lima 2021.

La aplicación de políticas internas incide en la Rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C., Lima 2021.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Diseño De Investigación.

Investigación Mixta

Representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación en donde se constituye el mayor nivel de integración entre los enfoques cuantitativos y cualitativos, donde ambos se combinan durante todo el proceso de investigación.

Enfoque Cualitativo. “Proceso que requiere de la recolección de datos sin medición numérica; ya que estudia la realidad en su contexto natural y tal como sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con los objetos implicados”. Ortega (2018)

Enfoque Cuantitativo. Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

Unidad De Estudio

Para la presente investigación la unidad de estudio lo representa la empresa Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C.

Población

Para el presente estudio estará representada por 7 trabajadores de la empresa Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C.

Muestra

En el presente trabajo de investigación, se tomará como muestra a 7 empleados, que está conformado por el gerente general, el contador, el asistente contable, el área administrativa y el jefe de planta de la Empresa Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C.

El número de trabajadores es: $N = 07$ trabajadores que laboran en la entidad.

NOTA: En la tabla se muestra la cantidad las áreas de la empresa, que en adelante pasaran por un cuestionario de preguntas

Tabla 1

Personal de la empresa OLOCH S.A.C.

PERSONAL OLOCH S.A.C.	
CARGO	N°
Gerente General	1
Contador	1
Asistente Contable	1
Área Administrativa	3
Jefe de planta	1
TOTAL	7

Técnicas e Instrumentos De Recolección

Técnicas

Las técnicas son un conjunto de reglas y calculo para el manejo de los instrumentos que auxilian al individuo en la aplicación de los métodos, para ello se usó:

Encuesta. Se pretende obtener datos que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema particular. Esta técnica utilizada es aplicada al personal de la empresa Operador Logístico Hnos. S.A.C., con la finalidad de obtener resultados.

Análisis Documental. Se empleó esta técnica para detectar y conocer normas, artículos, datos que parten de otros conocimientos de modo que puedan ser útiles para los propósitos de estudio.

Entrevista. Conversación entre 2 personas con un propósito la cual se puedan tomar decisiones. En la presente investigación se realizó una entrevista personal al Gerente General de la empresa.

Instrumentos

Para la obtención de información se utilizará instrumentos como, el cuestionario cantidad de preguntas que se realiza a personas a fin de reunir datos de un tema determinado mediante un cuestionario, permitiendo entrevistar a muchas personas y obtener el mismo tipo de respuestas.

Ayuda a minimizar los efectos del entrevistador, cuestionando las mismas preguntas y de la misma forma y ofrece la posibilidad de sondear gran cantidad de opiniones.

El instrumento utilizado es el cuestionario, el cual nos permitió obtener información de la empresa Operador Logístico Hnos. S.A.C. sobre las variables y sus respectivos indicadores en estudio.

Procedimiento

Como fase principal se procedió a ejecutar los instrumentos planteados para el desarrollo de la tesis para analizar de manera adecuada los resultados obtenidos, para ello se empezó de la siguiente manera:

Determinar el tema a investigar.

Planteamiento del problema de la empresa OLOCH S.A.C.

Plantear el objetivo general y específico.

Formular el problema general y los problemas específicos.

Formular la hipótesis general y específica.

Aplicación de la metodología a seguir durante la tesis.

Adaptar las técnicas e instrumentos en las oficinas de la empresa OLOCH S.A.C.

Analizar la documentación obtenida con relación a la investigación.

Obtención de los resultados para obtener las conclusiones.

Aspectos Éticos

La presente investigación se elaboró considerando el Código de Ética y tendrá una finalidad de proponer alternativas para el uso adecuado del Control interno y su mejora en la Rentabilidad. Esto con la ayuda de la empresa Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C., ya que dio consentimiento para el uso de información personal y datos del desempeño en la empresa.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Análisis de fiabilidad de las variables

Validación de instrumento

Asimismo, la validez de instrumento de la presente investigación se realizó por juicio de expertos calificados de la especialidad, en donde ellos evaluaron y a criterio calificaron el contenido que determinó la adecuación de los ítems del cuestionario de los respectivos instrumentos empleado.

Análisis de Fiabilidad

Fiabilidad de instrumentos

Para alcanzar la fiabilidad, el cálculo del coeficiente de validez del instrumento se realizó usando el método de Alfa de Cronbach. La encuesta presenta el siguiente coeficiente.

Tabla 2

Fiabilidad de variables

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.8449	25

Mediante el resultado de la tabla 36 y validación del instrumento de Control interno y Rentabilidad se verifica que los resultados de alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 8.449, señalando que el instrumento utilizado es considerado aplicable para obtener una información veraz.

A continuación, después de realizar el cuestionario a 7 personas de las áreas del OPERADOR LOGISTICO CHUQUE HNOS. S.A.C., se llegó a los siguientes resultados:

Análisis e Interpretación De Resultados

¿Tiene conocimiento sobre indicadores financieros?

Tabla 3

Conocimiento Indicadores Financieros

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	5	71%
NO	2	29%
TOTAL	7	100%

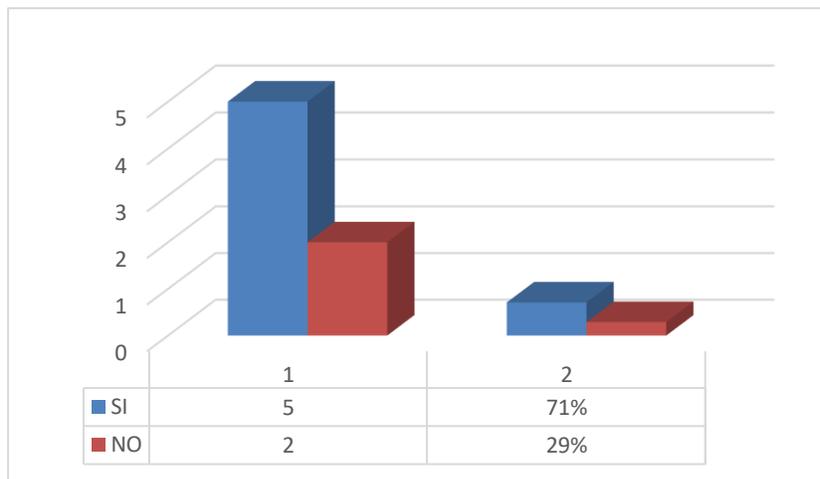


Gráfico 1

Conocimiento Indicadores Financieros

Análisis

Según la encuesta realizada a la empresa OLOCH S.A.C., se concluye que el 71% respondió afirmativamente a la pregunta uno, mientras que el 29% respondió no.

Interpretación

Quiere decir que la mayoría del personal encuestado manifiestan que, si conocen para que sirven los indicadores financieros, puesto que ello nos permite tomar decisiones adecuadas y conocer si la empresa marcha de acuerdo con sus objetivos planteados.

¿Tiene conocimiento el personal sobre la importancia de los indicadores financieros en la empresa?

Tabla 4

Indicadores Financieros en la Rentabilidad

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	3	43%
NO	4	57%
TOTAL	7	100%

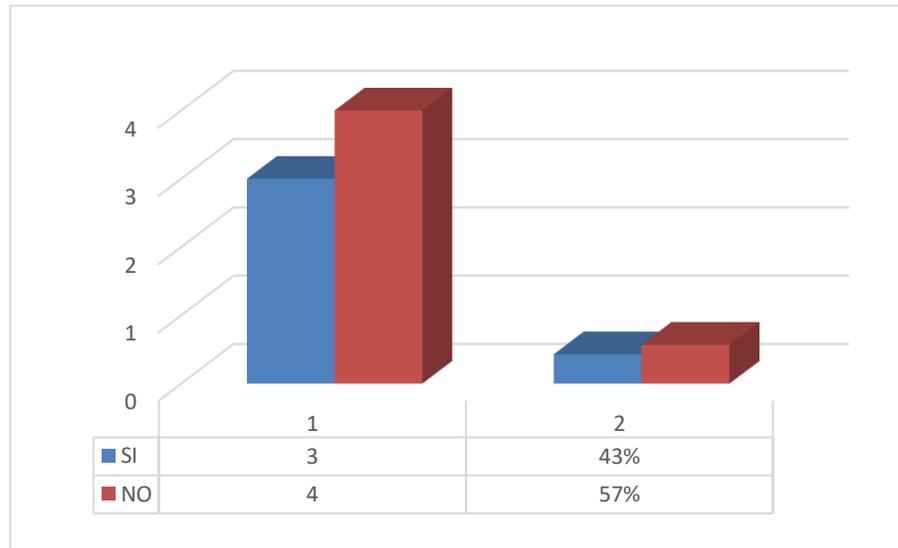


Gráfico 2

Indicadores Financieros en la Rentabilidad

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la empresa OLOCH S.A.C, se concluye que el 43% respondió afirmativamente a la pregunta dos, mientras que el 57% respondió no.

Interpretación

Se visualiza que en la empresa el personal no tiene conocimiento de indicadores financieros en la rentabilidad puesto que la gerencia, da poca importancia a ello y de esta manera se impide saber cómo se encuentra la situación financiera real de la empresa.

¿La empresa utiliza indicadores financieros?

Tabla 5

Aplicación de Indicadores Financieros

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	1	14%
NO	4	57%
A VECES	2	29%
TOTAL	7	100%

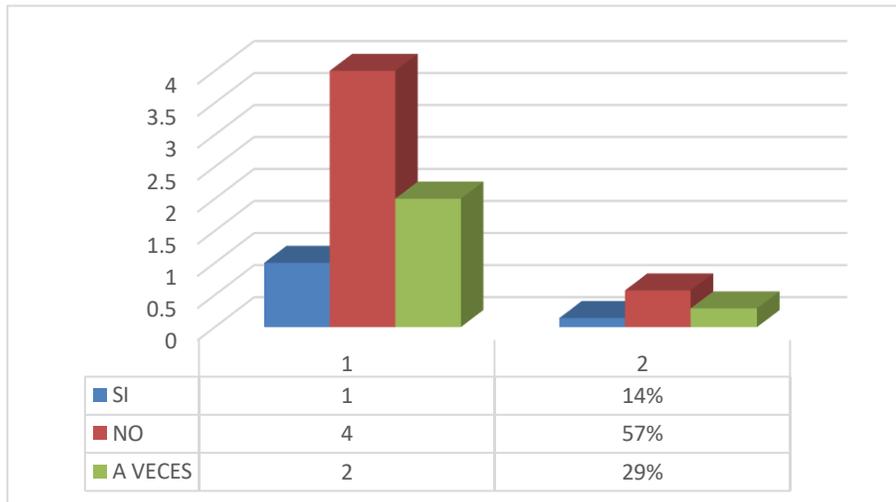


Gráfico 3

Aplicación de Indicadores Financieros

Análisis

De las 7 personas encuestadas el 14% respondió afirmativamente a la pregunta tres, el 57% uno y mientras que un 29% desconoce del tema.

Interpretación

La mayoría de las personas encuestadas respondieron que dentro de la empresa no se aplican indicadores financieros debido a que no lo han requerido.

¿Conoce la rentabilidad de la empresa OLOCH S.A.C.?

Tabla 6

Rentabilidad De La Empresa

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

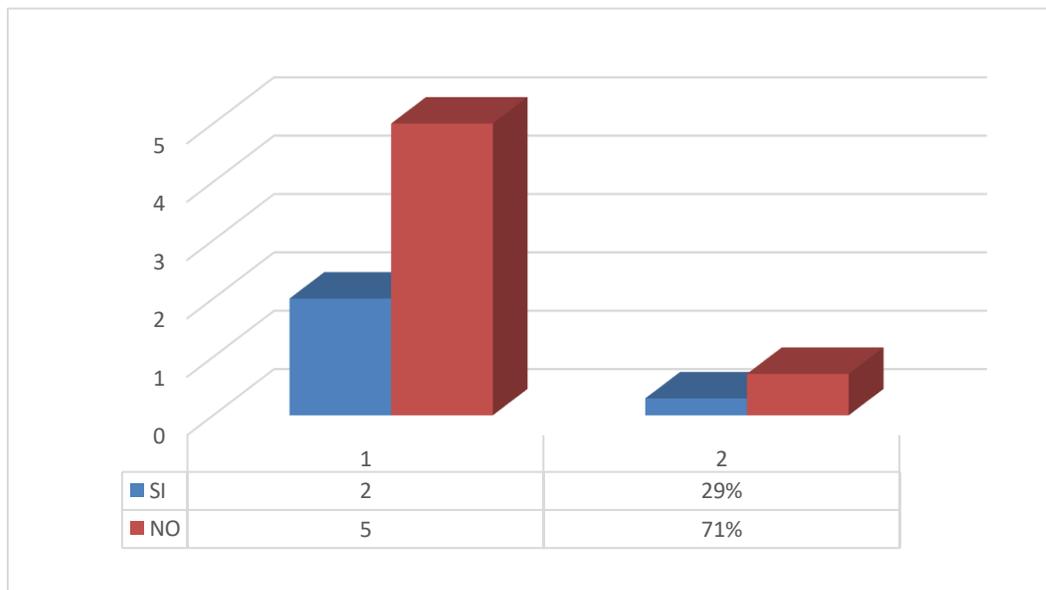


Gráfico 4

Rentabilidad De La Empresa

Análisis

En los gráficos se puede observar que el 29% de las personas encuestadas refirieron que no llevan una rentabilidad la empresa, mientras que el 71% respondió que no conoce la rentabilidad de la empresa.

Interpretación

El propósito de toda empresa es generar ingresos cumpliendo sus objetivos propuestos es por ello y de esa manera tener una rentabilidad de manera positiva aplicando indicadores que mantengan informados a la empresa.

¿Conoce si la empresa OLOCH S.A.C. usa un control interno en sus actividades?

Tabla 7

Control Interno de Actividades

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

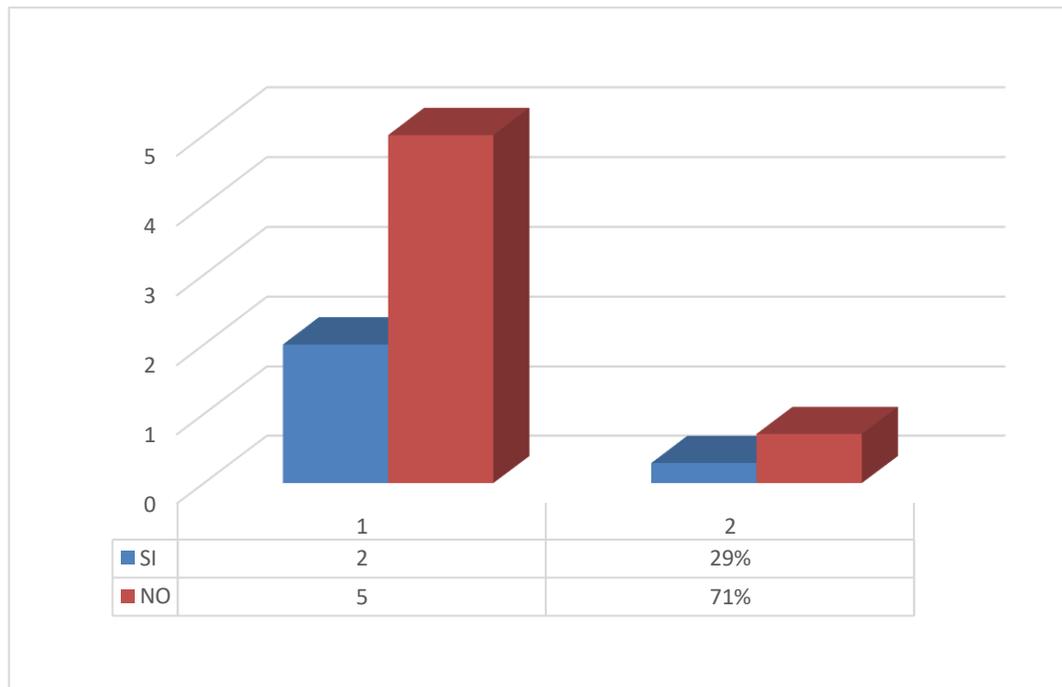


Gráfico 5

Control Interno de Actividades

Análisis

Según la encuesta realizada al personal, se concluye que el 29% respondió afirmativamente a la pregunta cinco, mientras que el 71% respondió que no se aplica control interno en la empresa.

Interpretación

El sistema de control interno en cada organización es importante, es por ello que un porcentaje de los encuestados demuestran lo importante que es el sistema de control interno en la organización.

¿Considera importante que la empresa aplique un control interno dentro de la misma?

Tabla 8

Aplicación de un Control Interno

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	7	0%
NO	0	100%
TOTAL	7	100%

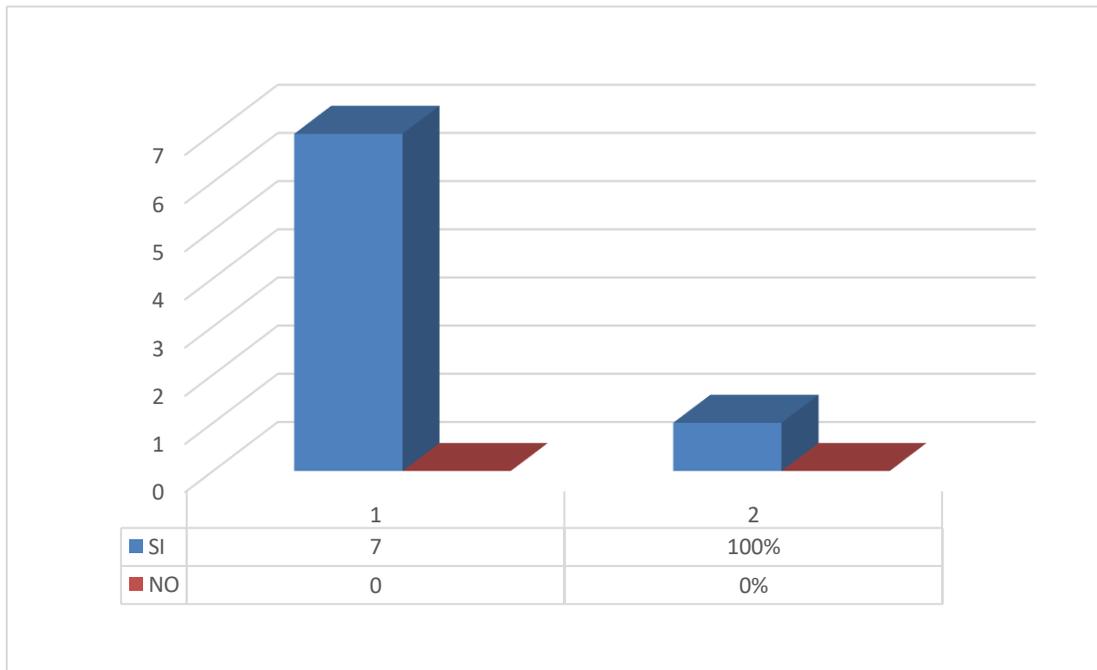


Gráfico 6

Aplicación de un Control Interno

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de OLOCH S.A.C., se muestra que el 100% respondió afirmativo a la pregunta seis, mientras que el 0% respondió que no a la pregunta.

Interpretación

De las personas encuestadas apoyan la importancia del control interno en las actividades que realiza la entidad, pero no hay personal que se encargue directamente del tema, sin embargo, el jefe de planta trata de inspeccionar todas las operaciones que se realizan.

¿Considera que la inaplicación de un control interno afecta la rentabilidad de la empresa?

Tabla 9

Inaplicación del Control Interno

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

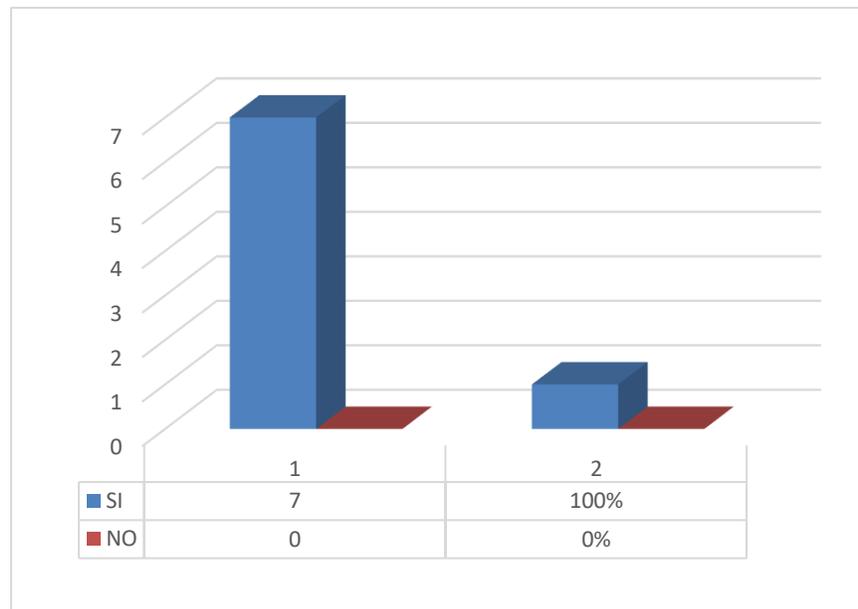


Gráfico 7

Inaplicación del Control Interno

Análisis

En la tabla y gráfico correspondiente se observa que el 100% afirman que efectivamente la inaplicación afecta a la rentabilidad mientras que el 0% respondió no.

Interpretación

El personal encuestado contestó que la inaplicación de control interno dentro de la empresa afecta directamente a la rentabilidad puesto que existen falencias en todas las áreas que cuenta la misma como por ejemplo disminución en el capital de trabajo de insatisfacción por parte de los clientes.

¿Todas las transacciones efectuadas por la empresa cuentan con su respectivo comprobante y registro?

Tabla 10

Transacciones efectuadas por la empresa

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	2	29%
NO	0	0%
A VECES	5	71%
TOTAL	7	100%

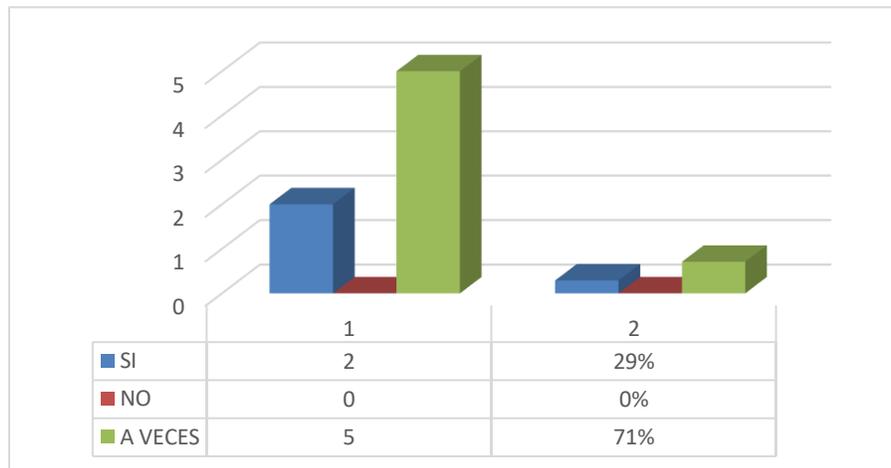


Gráfico 8

Transacciones efectuadas por la empresa

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de transporte, se concluye que el 29% respondió afirmativamente mientras que un 71% respondió a veces y otro 0% nunca.

Interpretación

El personal que está encargado de compras como de ventas cuenta con documentos que respaldan las transacciones ya que es una obligación que exige la gerencia para evitar problemas con los proveedores, con los clientes o en alguna otra situación.

¿Los documentos que se utilizan son pre impresos?

Tabla 11

Documentos pre impresos

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	4	57%
NO	1	14%
A VECES	2	29%
TOTAL	7	100%

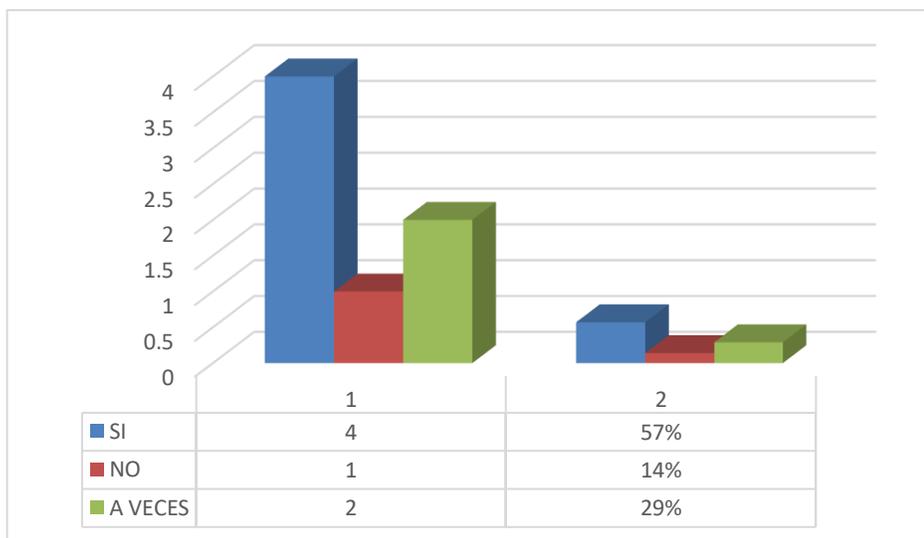


Gráfico 9

Documentos pre impresos

Análisis

En cuanto a los resultados que se obtuvieron en la gráfica y estadística señalan que el **57%** respondió que si utilizan documentos pre impresos y numerados, el 29% que a veces y el 14% que nunca ha utilizado documentos pre impresos.

Interpretación

La empresa si utiliza documentos pre impresos y pre numerados debido a que es un deber tributario el emitir dichos comprobantes y les ayudan a seguir una secuencia en las transacciones que se realizan.

¿Todos los pedidos que genera la empresa son facturados?

Tabla 12

Pedidos Facturados

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	5	71%
NO	0	0%
A VECES	2	29%
TOTAL	7	100%

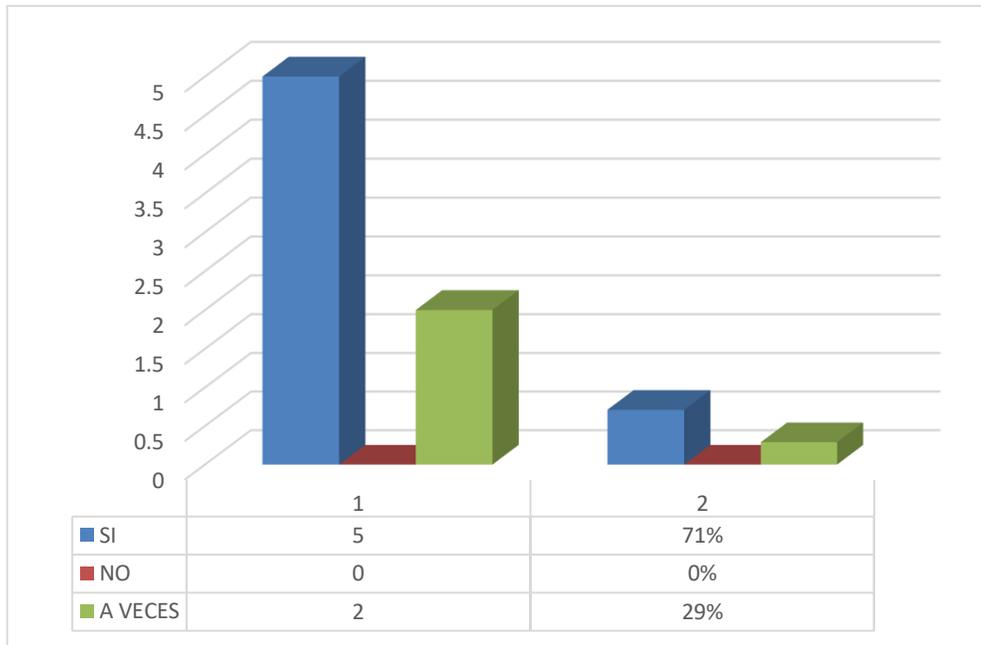


Gráfico 10

Pedidos Facturados

Análisis

En la tabla y grafico correspondiente se aprecia que el 71% siempre ha facturado todas las mercaderías, mientras que el 29% a veces y el 0% nunca.

Interpretación

La empresa debe facturar todas las mercaderías debido a que si no lo realizan se tiende haber problemas con las entidades como con fuertes multas debido a que desconocen el sistema que se maneja, pero existe el comprobante de venta que lo respalda.

¿Existe un presupuesto preestablecido de ventas para la empresa?

Tabla 13

Presupuesto de ventas

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	1	14%
NO	6	86%
TOTAL	7	100%

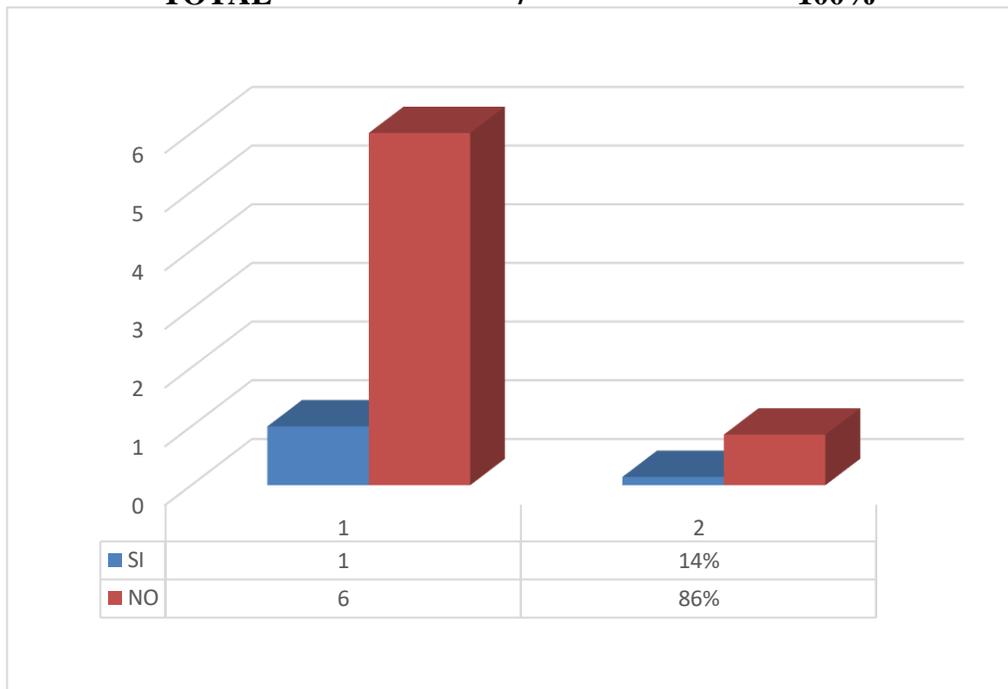


Gráfico 11

Presupuesto de ventas

Análisis

En cuanto a los resultados que se obtuvieron en este cuestionario la gráfica y estadística señalan que el 14% respondieron que si tienen un presupuesto preestablecido de ventas mientras que el 86% que no.

Interpretación

La mayoría del personal desconoce cómo establecer un presupuesto de ventas puesto que de año a año esta varía los valores debido a factores o situaciones que se presenten dentro de la misma y no se cuenta con una base de información de años anteriores.

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

Tabla 14

Personal capacitado

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	1	14%
NO	1	14%
A VECES	5	72%
TOTAL	7	100%

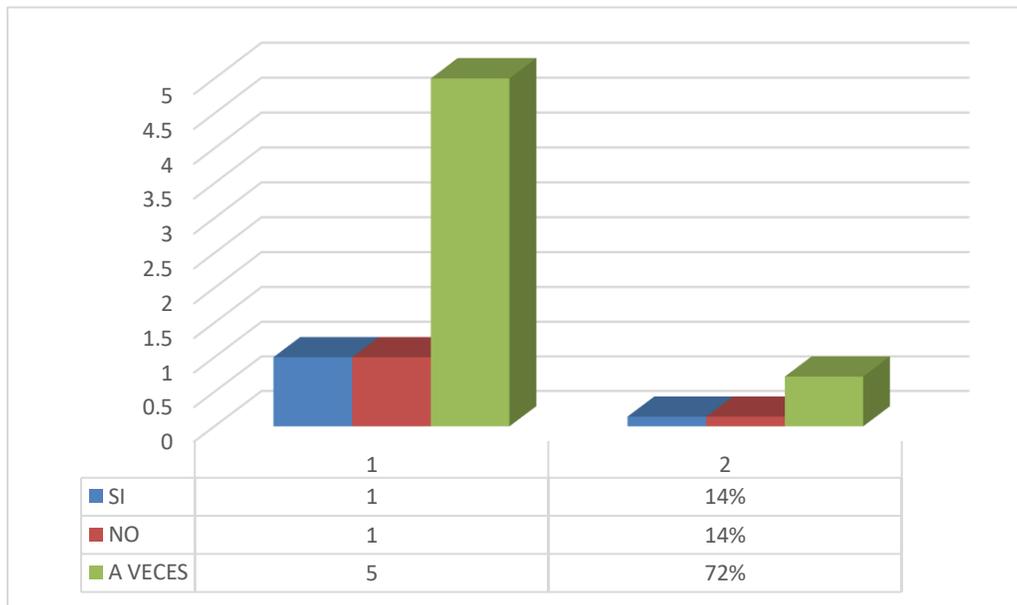


Gráfico 12

Personal capacitado

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la empresa OLOCH S.A.C, se concluye que el 14% responde que sí, el 72% que a veces se capacita al personal y que no 14%.

Interpretación

La empresa no capacita frecuentemente a su personal por lo que existe falencias en este aspecto, existe insatisfacción por parte de los clientes, mala segregación de funciones y el personal desconoce de ciertas funciones en su trabajo.

¿Se ha realizado una evaluación al personal mediante indicadores de desempeño?

Tabla 15

Evaluación indicadores de desempeño

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	4	57%
A VECES	3	43%
TOTAL	7	100%

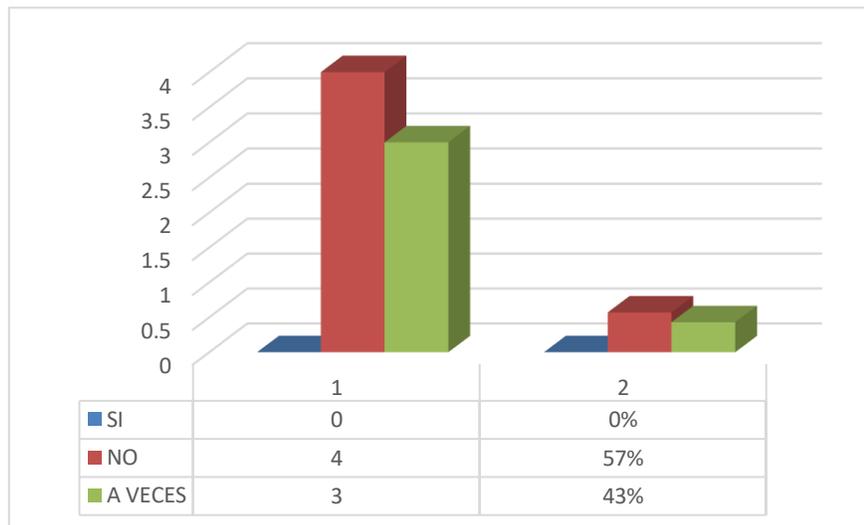


Gráfico 13

Evaluación indicadores de desempeño

Análisis

A la pregunta detallada, se concluye que el 0% respondió que sí, el 57% manifestó que no hay una evaluación al personal mediante indicadores de desempeño y el 43% que a veces han sido evaluados

Interpretación

Esto es debido a que no existe una persona especializada en el área para que guíe el trabajo de cada persona y evalué su desempeño.

¿Se cuenta con un control contable mensual dentro de la empresa?

Tabla 16

Control Contable

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	1	14%
NO	6	86%
TOTAL	7	100%

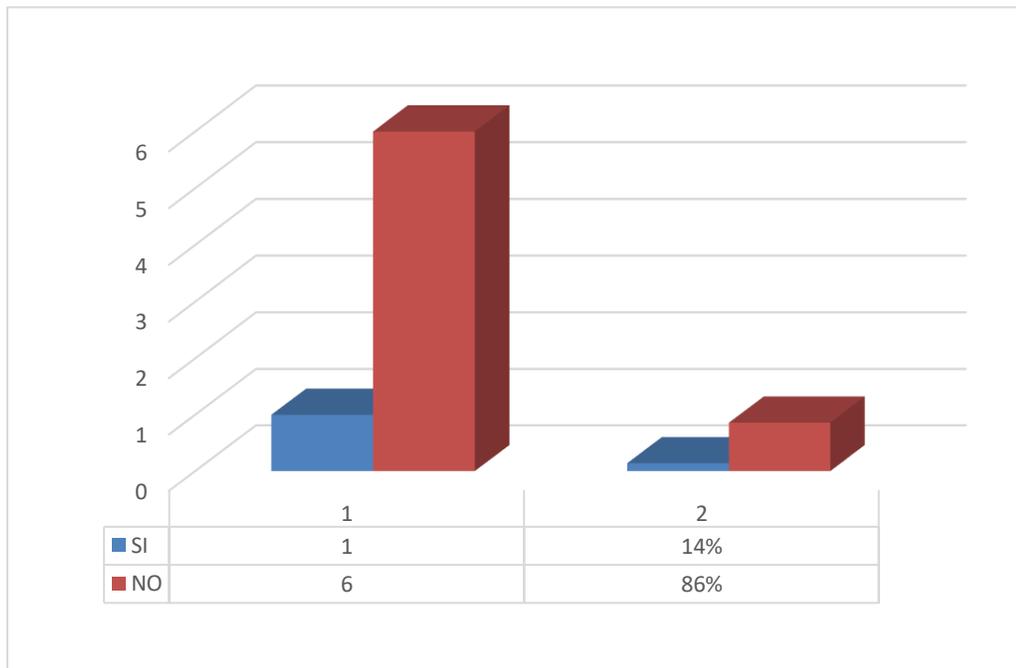


Gráfico 14

Control Contable

Análisis

Al enunciado en la tabla, el 86% respondió que no existen control contable en la empresa; mientras que el 14% que sí.

Interpretación

Llegando a la conclusión que la empresa no cuenta con una supervisión contable, por ello no se sabe con exactitud el crecimiento de la empresa en sus actividades. ¿Se realiza un previo análisis antes de realizar las compras a los proveedores?

Tabla 17

Análisis compras a proveedores

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	5	43%
NO	0	0%
A VECES	2	57%
TOTAL	7	100%

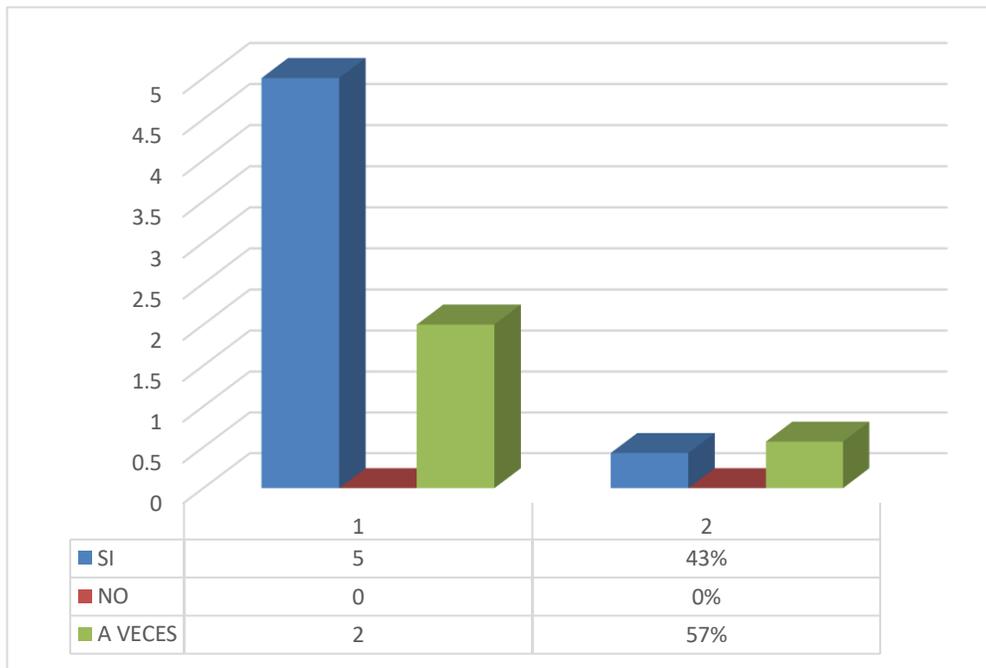


Gráfico 15

Análisis compras a proveedores

Análisis

De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada el 43% respondió afirmativamente a la pregunta, el 57% respondió a veces y 0% que no.

Interpretación

Los empleados que fueron encuestadas contestaron que la empresa si emplea un análisis para realizar pedidos, puesto que esto ayudara a tener una mejor utilidad y competitividad en el mercado.

¿Se cuenta con políticas por escrito para controlar al personal?

Tabla 18

Políticas para controlar al personal

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	3	43%
NO	4	57%
TOTAL	7	100%

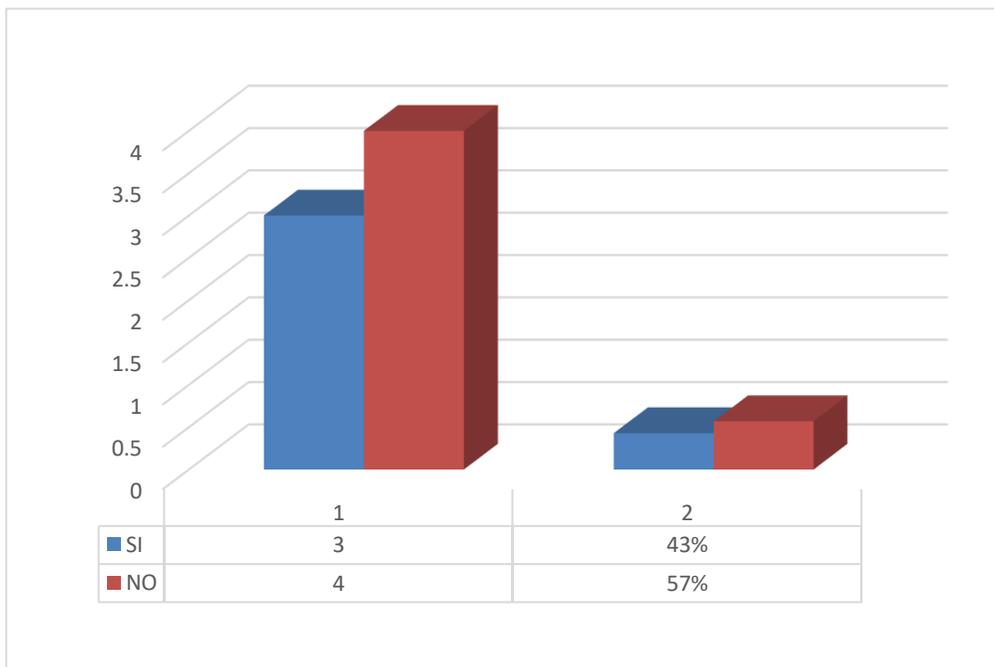


Gráfico 16

Políticas para controlar al personal

Análisis

En base a la gráfica se muestra que el 43% respondió que, si existen políticas para el control del personal, por el contrario, el 57% respondió que no existen políticas para el control del personal.

Interpretación

La empresa no cuenta con un reglamento para el control del personal debido a que se maneja de manera empírica todas estas actividades y no existe un encargado para desempeñar esta función.

¿Existe un control en la entrega de mercaderías?

Tabla 19

Control en la entrega de mercaderías

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

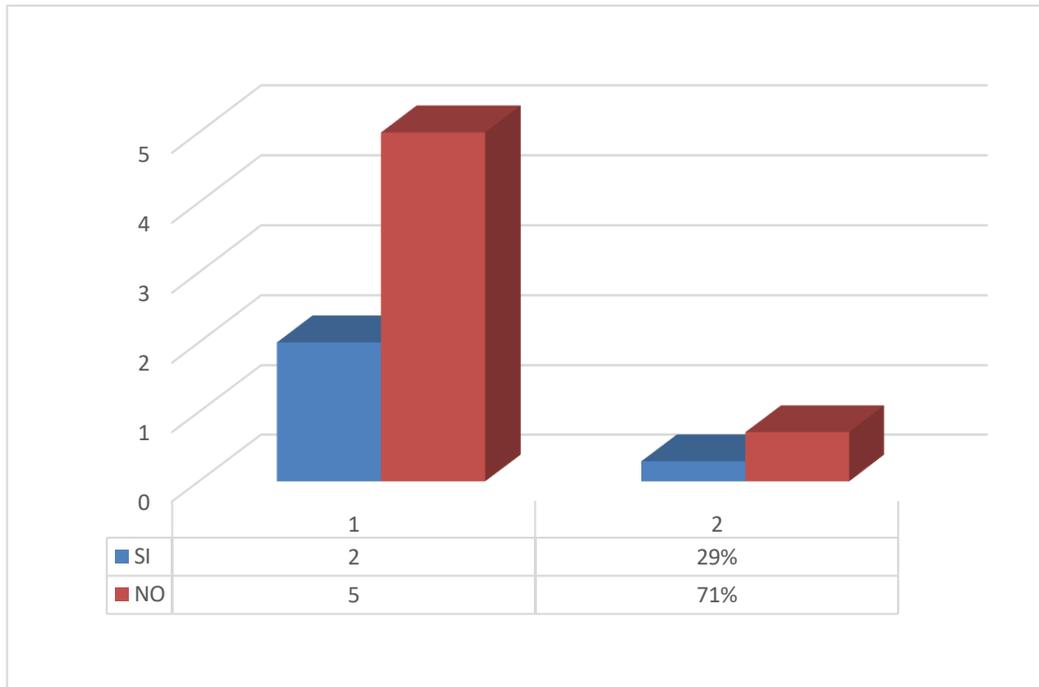


Gráfico 17

Control en la entrega de mercaderías

Análisis

En la tabla y gráfico correspondiente se observa, que el 29% de las personas encuestadas respondieron que si se llevan un control de inventarios; mientras que el 71% comentó lo contrario, llegando al 100% del total de encuestados.

Interpretación

La mayoría de las personas que fueron encuestadas contestaron si se cuenta con un buen manejo de las mercaderías que son despachadas, puesto que si existen errores esto probablemente produce pérdidas para la empresa.

¿Se han establecido políticas internas para todos los departamentos de la empresa?

Tabla 20

Políticas Internas para la empresa

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	3	43%
NO	4	57%
TOTAL	7	100%

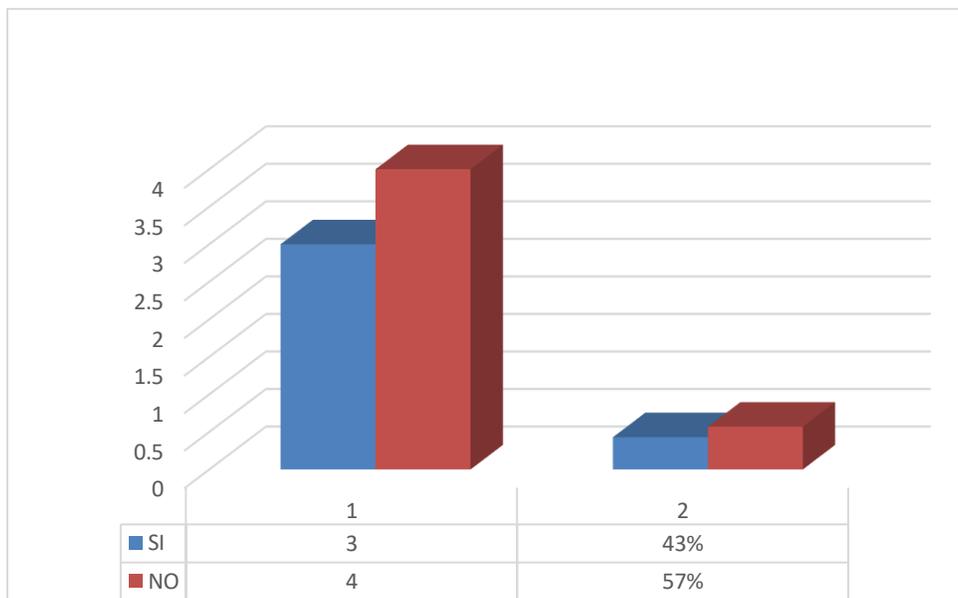


Gráfico 18

Políticas Internas para la empresa

Análisis

En cuanto a los resultados que se obtuvieron en este cuestionario la tabla y gráfica señalan que el 43% de los consultados, alegaron que sí se establecieron políticas internas; no obstante, el 57% no estuvo de acuerdo con el grupo anterior, llegando así al 100% de los encuestados.

Interpretación

La empresa no ha establecido políticas que se manejen en los departamentos de la empresa debido a que la falta de control y al desinterés de los propietarios no ha estipulado estas reglas, pero existe control solo en el departamento de contabilidad.

¿Cada qué tiempo se realizan ajustes a la lista de precios?

Tabla 21

Ajuste de precios

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SEMANAL	0	0%
MENSUAL	2	29%
OTROS	5	71%
TOTAL	7	100%

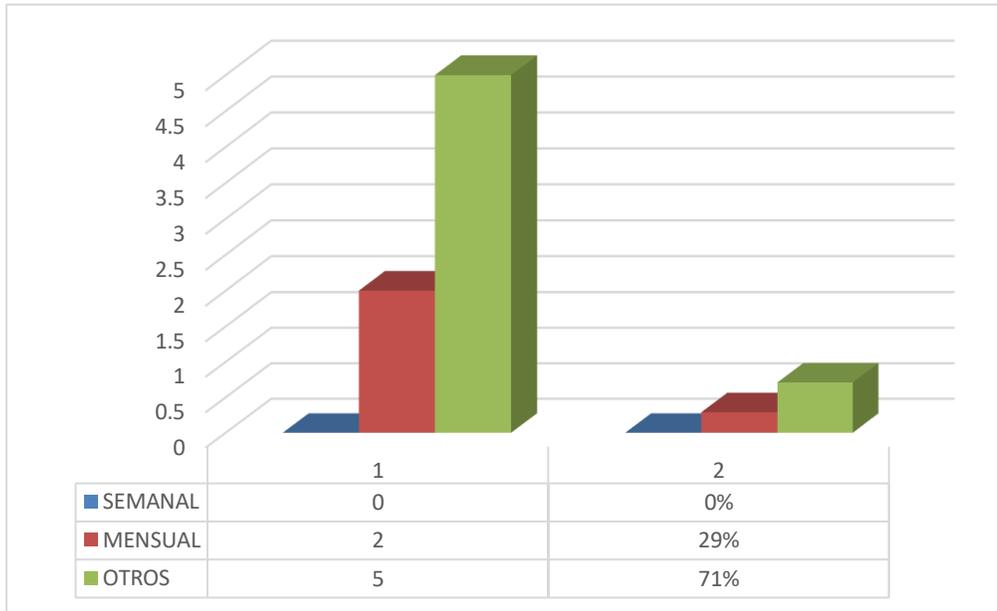


Gráfico 19

Ajuste de precios

Análisis

En la tabla y gráfico correspondiente de los que laboran en la empresa OLOCH S.A.C. se aprecia que el 0% no se realiza semanalmente los ajustes de precios; mientras el 29% indica que se realiza mensualmente y el 71% excedente manifestó otros periodos para la información, totalizando así el 100% de la muestra.

Interpretación

La mayoría de las personas que fueron encuestadas respondieron que las listas de precios son ajustadas al inicio de cada año puesto que los precios varían en esos momentos y los proveedores informan a sus clientes el aumento o disminución de los mismos.

¿Los gastos que incurre la empresa son previamente autorizados por la gerencia?

Tabla 22

Gastos de la empresa

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

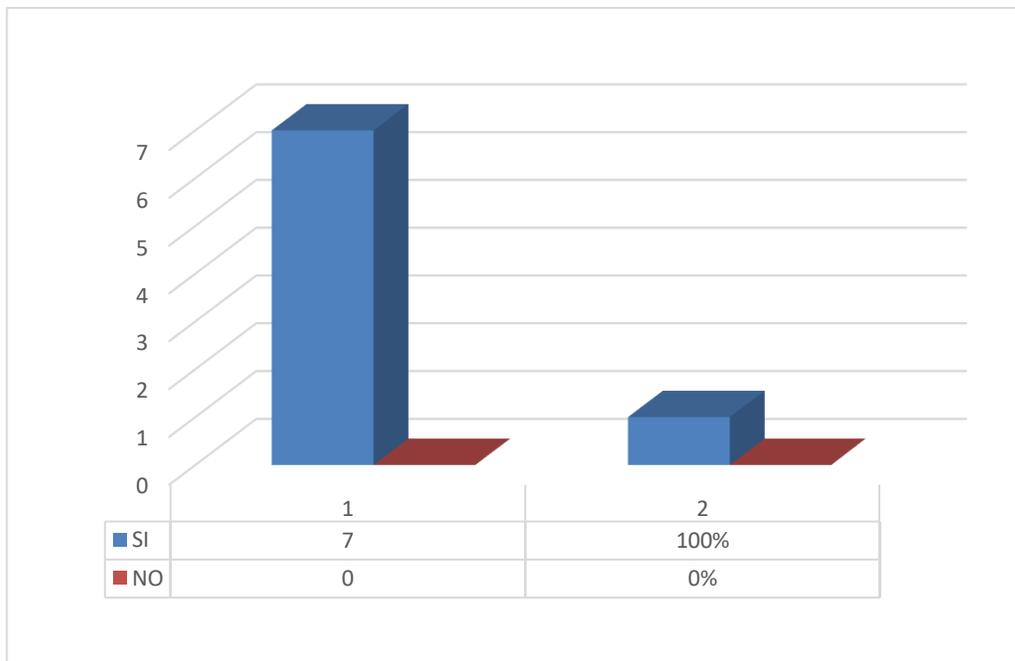


Gráfico 20

Gastos de la empresa

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la empresa OLOCH S.A.C., se concluye que el 100% respondió que siempre la gerencia autoriza los gastos en que incurra la empresa.

Interpretación

Las personas que fueron encuestadas respondieron que siempre la gerencia autoriza cuando se incurra en gastos o los gastos que se vayan a realizar con el propósito de evitar despilfarro de dinero o pérdidas.

¿Cada qué tiempo se entregan reportes financieros?

Tabla 23

Reportes Financieros

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
TRIMESTRAL	4	57%
SEMESTRAL	1	14%
ANUAL	2	29%
TOTAL	7	100%

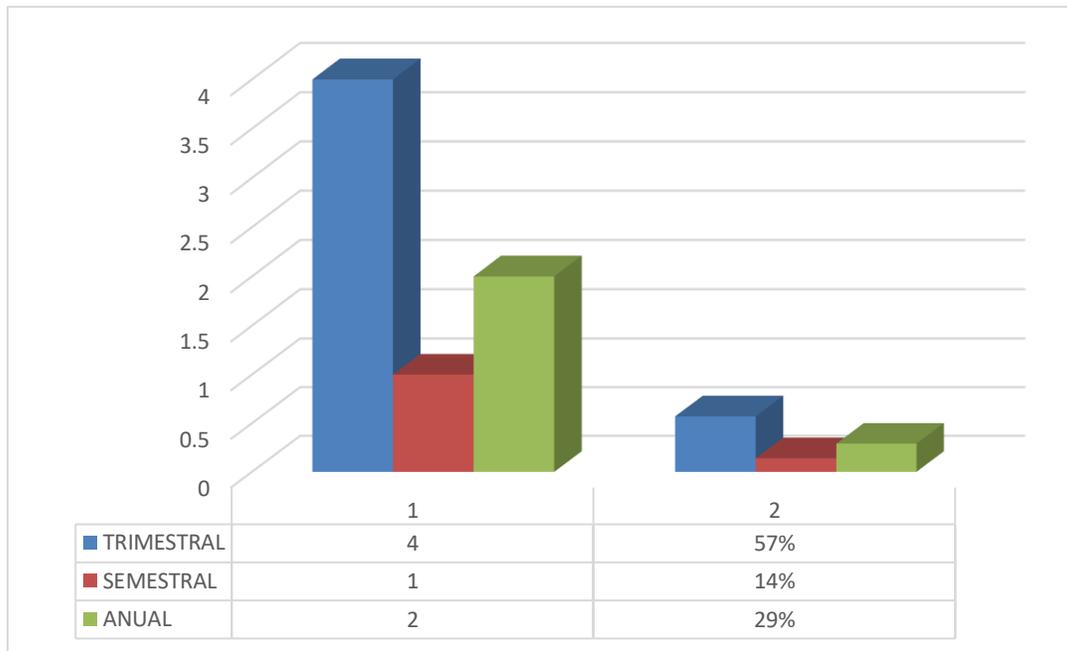


Gráfico 21

Reportes Financieros

Análisis

A la pregunta de los reportes financieros, se concluye que el 57% respondió que los reportes se entregan trimestralmente mientras que un 14% semestralmente y un 29% anualmente.

Interpretación

Los reportes que son emitidos en su mayoría los realizan trimestralmente puesto que la gerencia controla los movimientos que se han efectuado durante esos días, pero no se cuenta con reportes detallados y específicos que ayuden a un mejor control interno en la empresa.

¿Se entregan reportes financieros a la gerencia para una oportuna toma de decisiones?

Tabla 24

Tiempo de entrega de reportes financieros

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	4	57%
NO	1	14%
A VECES	2	29%
TOTAL	7	100%

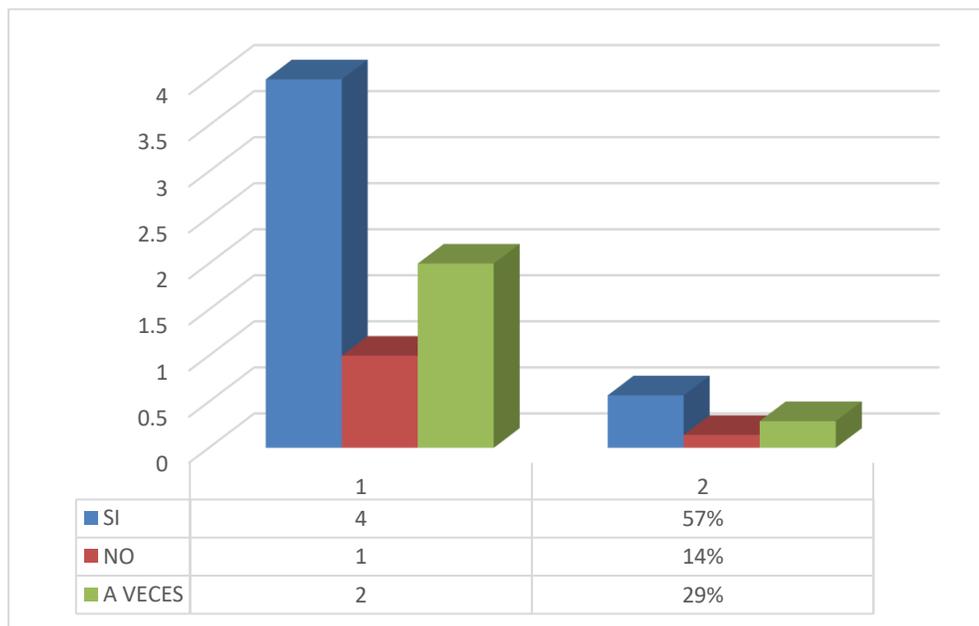


Gráfico 22

Tiempo de entrega de reportes financieros

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la empresa OLOCH S.A.C., se concluye que el 57% respondió que, si se entregan reportes financieros, el 14% que no entregan reportes financieros; mientras que el 29% a veces.

Interpretación

El personal de la empresa no es responsable en cuanto a la entrega de reportes debido a que con esto queda constancia de que las cosas que se están realizando son incorrectas.

¿Existen objetivos trazados por la empresa?

Tabla 25

Objetivos Trazados

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

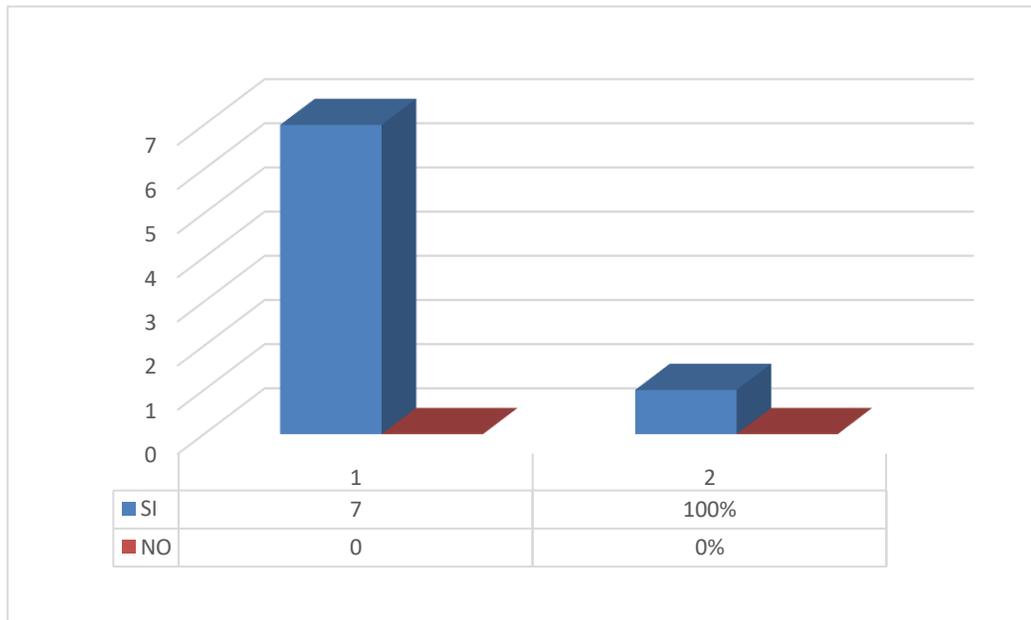


Gráfico 23

Objetivos Trazados

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la empresa OLOCH S.A.C., se concluye que el 100% respondieron que si existen objetivos en la empresa.

Interpretación

La mayoría de las personas que fueron encuestadas contestaron que existen objetivos planteados, pero que no se llega a ello justamente por tener un control deficiente.

¿Los valores de las ventas que se realizan en efectivo son depositados de manera inmediata e intacta?

Tabla 26

Depósitos inmediatos e intactos

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	1	14%
NO	6	86%
TOTAL	7	100%

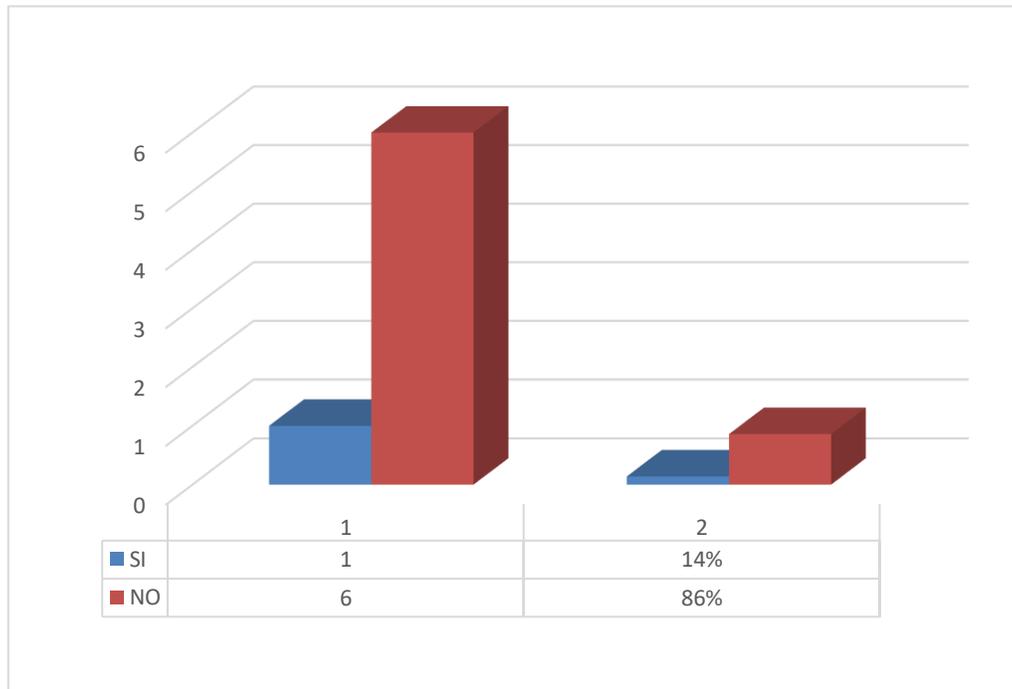


Gráfico 24

Depósitos inmediatos e intactos

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la empresa OLOCH S.A.C., se concluye que el 100% respondieron que todos los valores son depositados de manera inmediata e intacta.

Interpretación

La mayoría de las personas que fueron encuestadas contestaron que todos los valores que ingresan son depositados diariamente y con su respectivo comprobante de depósito para evitar situaciones negativas.

¿La empresa cumple con el presupuesto planteado?

Tabla 27

Cumplimiento del presupuesto

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	7	100%
TOTAL	7	100%

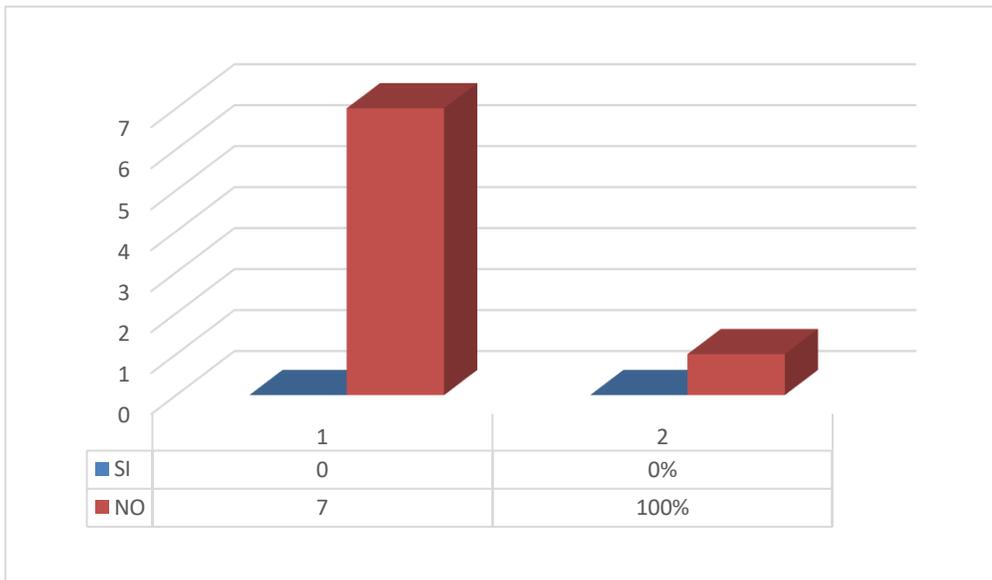


Gráfico 24

Cumplimiento del presupuesto

Análisis

En los gráficos podemos observar que el 100% de las personas que se encuestaron no cumplen con el presupuesto.

Interpretación

La empresa no cumple con lo presupuestado puesto que no se ha tomado importancia por parte de la gerencia manejar un presupuesto tanto en compras como para sus ventas.

¿Se realiza una constatación física para inventarios?

Tabla 28

Constataciones físicas de inventarios

ALTERNATIVA	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	4	57%
NO	1	14%
A VECES	2	29%
TOTAL	7	100%

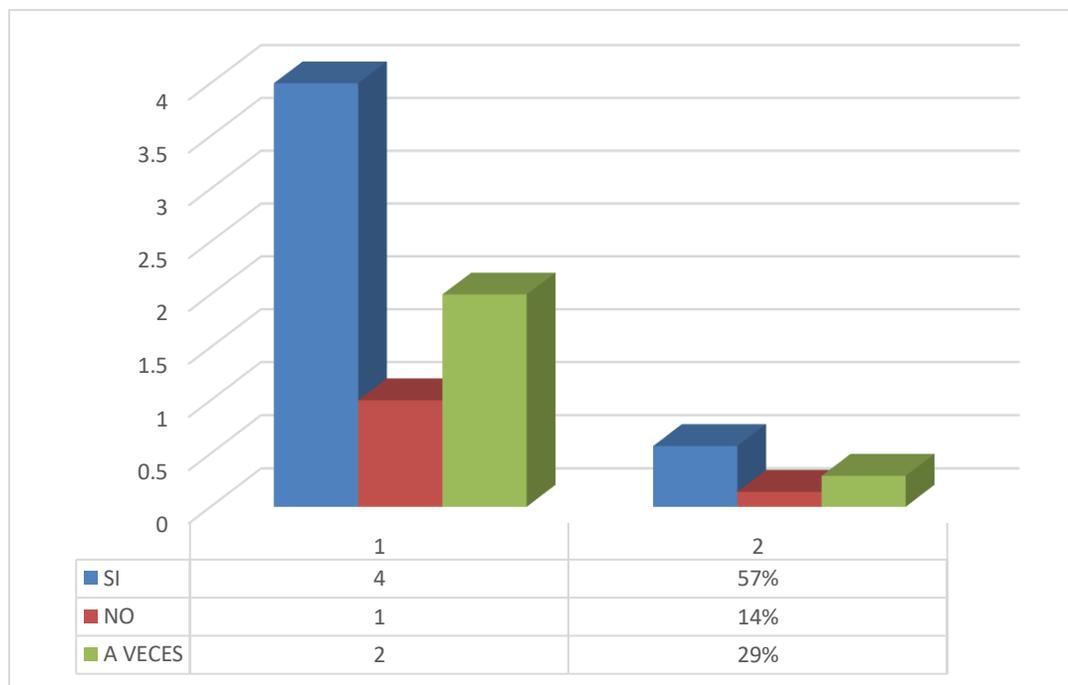


Gráfico 25

Constataciones físicas de inventarios

Análisis

Según la encuesta realizada al personal de la empresa OLOCH S.A.C., se concluye que el 57% realiza una constatación física, el 29% a veces; mientras que el 14% expresaron con un no monitoreo, llegando así al 100% de los encuestados.

Interpretación

La empresa no realiza constataciones físicas, porque no cuenta con personal que realice las constataciones.

Verificación De Hipótesis

Para la verificación de la hipótesis se utiliza el método estadístico de “CHI” cuadrado

Estimador Logístico

Se cuenta con información obtenida por medio de la investigación realizada al personal de la empresa Operador Logístico Chuque S.A.C.

Para la prueba de hipótesis en la que se tiene frecuencias es recomendable utilizar la prueba de Chi-cuadrado que permite determinar si el conjunto de frecuencias observadas se ajusta a un conjunto de frecuencias esperadas o teóricas y se aplica la fórmula:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Dónde:

χ^2 = Chi cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencias observadas, datos de la investigación

E = Frecuencia teórica o esperada

NIVEL DE SIGNIFICACION

$$a = 0.05$$

$$gl = (C-1)(F-1) = (2-1)(3-1) = 2$$

Donde:

gl: Grados de libertad

C: Columnas

F: Filas

A: Nivel de significación

X²: Valor sacado de la tabla chi. Cuadrado

Cálculo Del “Chi-Cuadrado”. (Datos Obtenidos en la Investigación)

¿Considera que la inaplicación de un control interno afecta la rentabilidad de la empresa?

Tabla 29

Variable Independiente: Control Interno

DENOMINACION	CALIFICACION
SI	7
NO	0
TOTAL	7

¿Conoce la rentabilidad de la empresa OLOCH S.A.C.?

Tabla 30

Variable Dependiente: Rentabilidad

DENOMINACION	CALIFICACION
SI	2
NO	5
TOTAL	7

Tabla 31

Frecuencia Observadas

CONTROL INTERNO	RENTABILIDAD		TOTAL
	SI	NO	
SI	7	2	9
NO	0	5	5
A VECES	0	0	0
TOTAL	7	7	14

Tabla 32

Frecuencia Esperada

CONTROL INTERNO	RENTABILIDAD		TOTAL
	SI	NO	
SI	4	4	8
NO	3	3	6
A VECES	0	0	0
TOTAL	7	7	14

Tabla 33

Tabla de Contingencia Frecuencias observadas (O) y esperadas (E)

O	E	(O-E)	(OE)^2	(O-E)^2/E
7	4	3	9	2.25
2	4	-2	4	1
0	3	-3	9	3
5	3	2	4	1.33
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
VALOR CHI CUADRADO CALCULADO				7.58

Nivel de Significación

$$gl = (C - 1) (F - 1)$$

$$gl = (2 - 1) (3 - 1)$$

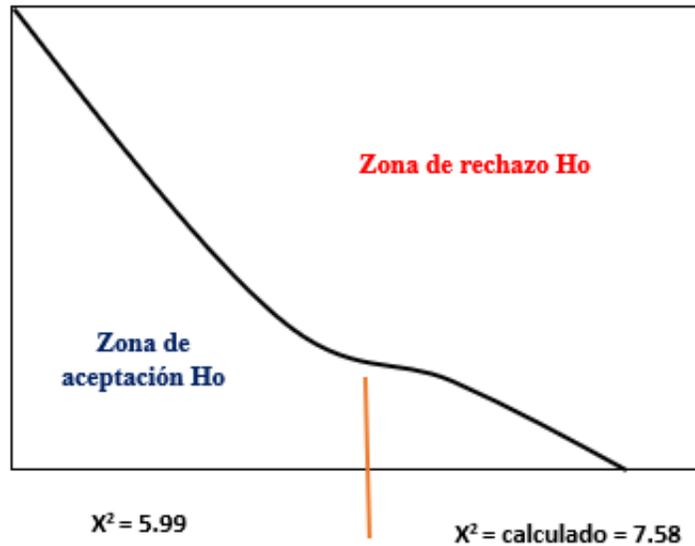
$$gl = (2)(1)$$

$$gl = 2$$

Chi-cuadrado tabla= 5.99

Gráfico De Chi-Cuadrado

Gráfico 26 *Chi - cuadrado*



Conclusión del Cálculo de la Hipótesis

El valor de x^2 es igual $= 7.58 \geq x^2 t = 5.99$ y conforme a lo establecido en la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_i), esto quiere decir que la adecuada aplicación de un control interno si ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa Operador Logístico Chuque S.A.C.

Entrevista al Gerente General

¿Considera que el tema de control interno afecte en las actividades de las áreas?

Si, ya que existen perdidas innecesarias por ello se implementará un adecuado control para reducir riesgos de mi empresa.

¿Cómo gerente cree que se esté cumpliendo con los objetivos planteados?

Lamentablemente como dueño quiero llegar a los objetivos propuestos, pero a veces hay dificultades en el camino y ello estanca para no alcanzarlos.

¿La empresa cuenta con un manual de funciones a desempeñar?

No cuenta con un manual estructurado, pero se está viendo la posibilidad de implementar este año.

¿La empresa se encuentra sujeta con alguna deuda por multas?

No siempre, pero a veces por el tema del rubro se generan ciertas papeletas.

¿Considera que su empresa tiene una buena rentabilidad?

En estos últimos años ha sido bajo, pero estamos tratando de mejorar para tener utilidades positivas.

¿Lleva un adecuado control con los ingresos o salidas de dinero?

El área administrativa se encarga de realizar el control, aunque a veces por tema de tiempo se deja de lado, y eso genera un descontrol en el dinero.

¿Capacita al personal de manera mensual de las diferentes áreas?

Por desgracia no se ha realizado capacitaciones en las áreas por falta de organización, pero se está implementando para que la empresa se vea favorecida.

¿Tiene algún personal que revise y supervise el funcionamiento del control interno?

No contamos con el personal calificado para el puesto, por ello que el área administrativa se encarga, pero no siempre se puede, porque tienen otras funciones que realizar.

¿Implementa actividades para calificar el desempeño de los empleados?

Por el momento no, pero esperemos que como empresa se realice.

¿Si llevara un control interno como ayudaría a la empresa?

Ayudaría bastante, porque el tema de control es necesario además que evitaría riesgos, protegería mejor los activos que tiene cuenta la empresa.

Análisis de la Entrevista Realizada al Gerente General

Una vez realizada la entrevista al Gerente General de la empresa Operador Logístico Chuque S.A.C. Se demostró que un descontrol interno genera pérdidas; por ello es de suma importancia identificarlos, de esta manera se puede generar estrategias a fin de cumplir con los objetivos planteados, un control interno permanente logra mayor eficiencia y eficacia en sus actividades.

Además, se puede evidenciar que no hay capacitación constante (**Grafico 12**), esto conlleva a que el personal tenga dificultades y errores constantes en sus labores. Si bien es cierto, se puede desempeñar en tareas diarias, pero el rendimiento en general sería mínima.

Por ello, la empresa necesita una mejora en el control interno, teniendo en consideración el objetivo principal la incidencia del control interno en la rentabilidad, lo cual se deberá alcanzar para un rendimiento oportuno en su empresa.

Análisis De Estados Financieros

Tabla 34

Análisis Vertical del Estado financiero 2020

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA (VALORES EN SOLES)		
ACTIVO	A DICIEMBRE 2020	ANALISIS VERTICAL
Efectivo y equivalente de efectivo	25,716.00	44.24
Inversiones		
Mercadería		
Otros activos corrientes	7,237.00	12.45
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	32,953.00	56.70
Inmueble maquinaria y equipo	75,509.00	129.91
Depreciación, act bio y agota acum	- 50,339.00	- 86.61
Intangibles		
Activo diferido		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	25,170.00	43.30
TOTAL ACTIVO	58,123.00	100.00
PASIVO		
Sobregiros		
Trib y apor sist pens y salud pagar	21,910.00	21.34
Cuentas por pagar-terceros	40,000.00	38.97
Cuentas por pagar-relacionadas		
TOTAL PASIVO CORRIENTE	61,910.00	60.31
Obligaciones Financieras		
Provisiones		
Pasivo diferido		
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	-	
TOTAL PASIVO	61,910.00	60.31

PATRIMONIO		
Capital	20,000.00	19.48
Acciones de Inversión		
Reservas		
Utilidad de ejercicio	20,742.00	20.21
		-
TOTAL PATRIMONIO	40,742.00	39.69
TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO	102,652.00	100.00

Interpretación

Como se muestra en la imagen el análisis vertical del estado financiero del año 2020 donde se observa que, respecto al total de activos, los activos corrientes representan un 56.69% del total y los activos no corrientes representan el 43.30% del total de activos. Respecto al pasivo corriente representa un 60.31% y pasivo no corriente representa un 0%. En cuanto al patrimonio está representado con un menos porcentaje respecto al total de pasivo y patrimonio con un 39.69%.

Tabla 35

Análisis Vertical del Estado de Resultado 2020

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA				
(VALORES EN SOLES)				
		A DICIEMBRE 2020		ANALISIS VERTICAL
Ventas Netas		827,497.00		
Costo de Ventas		-		-
Utilidad Bruta		827,497.00		100.00
Gatos de Administración	-	505,163.00	-	61.05
Gatos de Ventas	-	301,592.00	-	36.45
Utilidad Operativa		20,742.00		2.51
Ingresos Financieros				
Otros ingresos no operativos		-		
Gastos financieros				
Otros egresos operativos				
Utilidad antes de Impuesto		20,742.00		2.51
Impuesto de renta		-		
Utilidad Neta		20,742.00		2.51

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 0%, la utilidad bruta un 100%, la utilidad operativa el 2.51% y la utilidad neta el 2.51%.

Análisis De Indicadores De Rentabilidad

Tabla 36 *Indicadores de Rentabilidad*

INDICADORES DE RENTABILIDAD				
FACTOR	INDICADOR	FORMULA	A DICIEMBRE 2020	INTERPRETACION
RENTABILIDAD	Margen Bruto	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}}$	100%	El resultado significa que la utilidad bruta, por cada sol vendido se genera 100 de céntimos de utilidad bruta
	Margen Operativo	$\frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas}}$	2.51%	Indica que por cada sol vendido se generó 2.51 céntimos de utilidad operacional
	Margen Neto	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$	2.51%	El margen de utilidad neta creció por cada sol invertido en 2.51
	ROA	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo total}}$	35.69%	Indica que por cada sol invertido en los activos incremento en 35.69 céntimos de utilidad operacional
	ROE	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	50.91%	Indica que los socios adquirieron una utilidad de inversión del 50.91

Elaborado por: Hilda Gabriela Pico Llerena
Nota: En el siguiente cuadro se visualizan los ratios de la empresa de transportes OLOCH S.A.C., donde se observa que tiene una mala rentabilidad.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

Limitaciones

En el desarrollo de la investigación se tuvo dificultad con la entrevista al Gerente General, debido a viajes por temas de trabajo en estas fechas. Sin embargo, se pudo concretar con la entrevista.

Asimismo, se estaba viendo complicado el acceso de Estados financieros, ya que para la empresa es confidencial este tipo de información.

Cabe mencionar que las dificultades mencionadas en la presente investigación no impidieron su desarrollo, puesto que con mucho esfuerzo y perseverancia se llegó a concretar.

Interpretación comparativa

Asimismo, mencionar que la investigación tiene como objetivo principal determinar la incidencia del control interno en la Rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. SAC, Lima 2021. Se ha constatado que el contar con un adecuado control interno proporciona un buen funcionamiento en el negocio, ya que resguarda los recursos de la empresa evitando pérdidas o faltas que puedan afectar directamente a la rentabilidad. Esta confirmación a los hechos se dio una vez aplicados los instrumentos “entrevista y cuestionario”, llevando a un análisis documental con toda la información requerida.

Estos resultados guardan relación con (Alvino Sayago & Rivera Aguirre,2021) quienes señalan que el 86% del personal encuestado afirma que la empresa se ve afectada sin un buen control interno. Asimismo, no aplica Indicadores financieros mismo que ocurre en la presente tesis

y esto no permite contar con la información confiable para una buena y oportuna toma de decisiones.

También para (Rodríguez, 2017), en su investigación realizada demuestra que el control interno actual que llevan se presenta defectuosos en sus áreas, principalmente en contabilidad y servicios, asimismo no capacitan y no informan a trabajadores nuevos sobre el funcionamiento, lo que genera percances continuos.

Implicancia Practica

Luego de un largo estudio se resolvió un problema existente de la empresa Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C. que era la falta de un control interno que venía afectando a su rentabilidad; ello permitió dar soluciones de mejora de manera vigorosa, clara y eficiente; lo que posibilita el crecer y tener mejoras en la empresa.

Propuesta de Mejora

Las siguientes propuestas mencionadas permitirán a la compañía a obtener mejor utilidad y desarrollarse, dado que se llevará un control en cada área y tendrá una relevancia para diseñar un plan estratégico.

Primero: Implementar un modelo de Control dentro de la empresa OLOCH S.A.C. esto ayudara a consolidar las actividades internas, generando una buena gestión administrativa, logística y gerencial, aportando al logro de sus objetivos y a la toma de decisiones que permitan el crecimiento de la misma.

Segundo: Elaborar una documentación clara sobre las normas internas relacionadas a los procesos logísticos, esto facilitara al personal en sus responsabilidades y a tener más compromiso con el desarrollo de los objetivos de la empresa de transporte.

Tercero: Capacitar al personal de transporte del área de logística para dar a conocer las rutas en diferentes lugares, de esta manera se disminuye progresivamente los tiempos a fin de ofrecer un buen servicio y satisfacción a los clientes y al mismo tiempo permitirá evaluar el rendimiento eficaz del personal.

Conclusiones

En conclusión, se ha determinado que el Control interno incide directamente en la Rentabilidad en el Operador Logístico Chuque S.A.C.

Al conocer la incidencia del Control Contable en la empresa OLOCH S.A.C., se ha obtenido que el 86%, según la tabla N° 15, es defectuoso debido a que la empresa no realiza de manera constante una supervisión en sus registros y esto genera de cierta manera errores y perjudica al control en el crecimiento de la empresa.

Al conocer la incidencia del Control Administrativo en la empresa OLOCH S.A.C., se ha obtenido que el 71%, según la tabla N° 09, es deficiente de acuerdo a la evaluación realizada, debido a muchas falencias que existe en el área y que el personal desconoce cómo manejarlo dentro del mismo.

Al conocer la incidencia de las Políticas Internas en la empresa OLOCH S.A.C., se obtuvo que el 57%, según la tabla N° 19, ha logrado un nivel deficiente, debido a que a que no existe un personal encargado del tema, ya que cada empleado tiene una serie de responsabilidades y deja de lado la gestión interna de la empresa generando riesgos dentro del proceso.

REFERENCIAS

- Azula, E & Guevara, J (2018). “Control Interno y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Transportes Acuario S.A.C. para los periodos 2016 – 2017”. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11637/rodriguez_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Córdova, M & Saldaña, E (2019). Control de Inventario y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Comercial Ferretería GORKY E.I.R.L., Jaen-2017. Recuperado de:
<http://www.pead.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5654/C%20c3%b3rdova%20Calle%20%26%20Salda%20c3%b1a%20Vasquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chinchay Mendoza, W (2019). Implementación de un sistema de control interno de inventario de existencias y su incidencia en la rentabilidad de Import Supplies protection E.I.R.L. Comas, 2018. Recuperado de:
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21704/Chinchay%20Mendoza%20c%20Wiliam%20Isac.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Céspedes Diaz, Y (2019). Control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de Corporativo Mavilus Peru S.A.C. -2017. Recuperado de:
http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/11546/Tesis_61467.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Caicedo, M & Paredes, E (2017). Control Interno Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La

Empresa "Mil Y Una Llantas" De La Ciudad De Ibarra, Provincia De Imbabura.

Recuperado de:

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6531/1/TUAEXCOMCYA023-2017.pdf>

Carbajal Barona, C (2018). "Políticas y Procedimientos de Control Interno Y Su Incidencia En La

Rentabilidad De La Cooperativa De Transporte Urbano Tungurahua, De La Ciudad De

Ambato En El Año 2011" Recuperado de:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3098/1/TA0259.pdf>

Flores, Z& Gutierrez, Y (2018). El Control Interno de Inventarios y su incidencia en la

Rentabilidad de la Empresa Malaver Estrada Servicios Integrales SAC, Cajamarca 2018.

Recuperado de:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15076/Flores%20Miranda%20Zaira%20del%20Pilar%20-%20Guti%C3%A9rrez%20Cabanillas%20Yuvicsa%20Magali.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gonzales, R & Paredes, R (2019). Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la

empresa "CODILISA S.A.". Recuperado de:

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9709/1/TUAEXCOMCYA003-2019.pdf>

Gonzabay, D & Torres, M (2017) “Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo

Coso en Ventascorp S.A.” Recuperado de:

[https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/925/Mejia%20Aquin
o,%20Gerson%20Aaron.pdf?sequence=1](https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/925/Mejia%20Aquin%20o,%20Gerson%20Aaron.pdf?sequence=1)

Huarachara, J & Pauccara E (2017). Análisis del Control de Inventarios y su incidencia en la

Rentabilidad de la Empresa Comercial JEPROSAC EIRL de la ciudad de Arequipa, 2016.

Recuperado de: <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/798>

Herrera Palomares, J (2019). Implementación del Control Interno y su incidencia en la

Rentabilidad de las Empresas del Perú: Caso Empresa fondo de Cultura Económica del

Perú S.A. Lima, 2015. Recuperado de:

[http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3788/PALOMARES%20HERRE
RA%20JORGE%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3788/PALOMARES%20HERRE
RA%20JORGE%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huamán Zavaleta, C (2019). El control interno de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la

empresa Corporación Panaservice S.A.C. Trujillo. 2017. Recuperado de:

[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12884/Huaman%20Zavaleta%20C
armen%20Lucia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12884/Huaman%20Zavaleta%20C
armen%20Lucia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hermason, H & Hermason, D (1994). The Internal Control Paradox: What Every Manager Should

Know. Recuperado de:

<https://digitalcommons.kennesaw.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2547&context=facpub>

s

Lawrence, G & Chad, Z (2016). *Principios de administración financiera*. México. Eed. Pearson

Educación de México S.A. Recuperado de:

<https://educativopracticas.files.wordpress.com/2014/05/principios-de-administracion-financiera.pdf>

Luna Minaya, L (2017). El control interno de almacén y la rentabilidad de la empresa constructora

inversiones en Ti Jesús S.A.C. Distrito de Huánuco, año 2016. Recuperado de:

http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/440/T047_73665750_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Medina, S & Saldaña, N & Sánchez, M (2017). Control interno de inventarios y su incidencia en

la rentabilidad de las empresas comerciales de régimen general del Distrito de San Vicente-

Cañete, año 2014. Recuperado de:

http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/1771/Katherinebeatriz_Tesis_T%20c3%20aduloprofesional_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza Salcedo, N (2018). El Control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad

de la empresa SBD Perú S.A. en el año 2017. Recuperado de:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14289/S-MENDOZA%20SALCEDO%20NOELIA%20FIORELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

y

Mudarra y Zavaleta (2018). El Control Interno de Inventarios y su relación con la rentabilidad de

la Empresa Minimarket San Marcos SAC, Periodo 2016. Recuperado de:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13282/Mudarra%20Valdivia%20Cicely%20Johana%20->

[%20Zavaleta%20Contreras%20Santa%20Fan%20ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13282/Mudarra%20Valdivia%20Cicely%20Johana%20-Zavaleta%20Contreras%20Santa%20Fan%20ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Monjarás Ruiz, L (2019). Elaboración de un diccionario de competencias laborales específicas para mejorar la efectividad en los procesos de selección de personal de la unidad administrativa y de finanzas de la corte superior de justicia de Piura en el año 2017. Recuperado de: <http://www.pead.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6239/Monjar%20Ruiz%20de%20Somocurcio%20Luis%20Alessandro%20Javier.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pomahuacre Gamboa, J (2018). Gestión de Control de Inventarios y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Only Star SAC 2018. Recuperado de: [http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/565/GESTI%C3%93N%20DE%20CONTROL%20DE%20INVENTARIOS%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/565/GESTI%C3%93N%20DE%20CONTROL%20DE%20INVENTARIOS%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20)
- Ocas Huamán, E (2019). La gestión de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Soluciones técnicas industriales S.R.L. Cajamarca, año 2018. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21185/Ocas%20Huam%c3%a1n%20Elizabeth%20Geraldine.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Peña Sema, S (2017). Modelo de selección de personal en base a perfil de competencias. Innovaciones de negocio. Vol. 2. 1-24. Recuperado de: <file:///C:/Users/MI%20PC/Downloads/30-54-1-SM.pdf>
- Pereira, C (2019). Control interno en las empresas. *Su aplicación y efectividad*. Ciudad de México. Mexico. 1ra Edición. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=xM_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj-

[gJqe85HqAhXFJrkGHXgbBo8Q6AEwAnoECAUQAg#v=onepage&q=control%20inter
no&f=false](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11637/rodriguez_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ruiz Rodriguez, C (2017). “Control Interno y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa de Transportes Señor de los Milagros S.R.L., año 2017 Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11637/rodriguez_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rosas, C & Flores, E (2018). “Sistema de Control de Tesis para mejorar la Gestión Administrativa de la Escuela de Posgrado en Universidad Privada De Chiclayo. Recuperado de: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/864/745>

Serrano Carrion, P (2017).El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas Bananeras de cantón Machala. 0 de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/11787/1/TTUACE-2017-CA-CD00153.pdf>

Villamarin. M & Cruz, R (2017) , “Sistema de Control Interno y su Incidencia en la rentabilidad de la Compañía de Economía Mixta de Vivienda Alternativa Pastaza- CEMVIVP” Recuperado de: <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5218>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
General	General	General	Independiente Control Interno	Tipo De Estudio Aplicada Diseño No experimental-Mixta Población Empresa Operador Logístico Chuque Hnos. SAC Muestra 7 trabajadores de la empresa OLOCH S.A.C. Nivel Descriptivo Técnica e Instrumentos Encuesta Entrevista Cuestionario Análisis documental
¿De qué manera el control interno incide en la rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C., Lima 2021?	Determinar la incidencia del control interno en la Rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. SAC, Lima 2021	La adecuada aplicación de un control interno ayudara a mejorar la Rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C, Lima 2021		
Específicos	Específicos	Específicos	Dependiente Rentabilidad	
¿De qué manera el control interno en el área contable incide en la Rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C., Lima 2021?	Determinar que el control contable incide en la Rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C., Lima 2021	Incide el control contable en la Rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C., Lima 2021.		
¿De qué manera el control interno en el área administrativa incide en la Rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C., , Lima 2021?	Determinar de qué manera el control administrativo incide en la Rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C., Lima 2021	Incide el control administrativo en la Rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C., Lima 2021.		
¿De qué manera la aplicación de políticas internas incide en la Rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C., , Lima 2021?	¿Determinar de qué manera la aplicación de políticas internas incide en la Rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C., Lima 2021?	Incide la aplicación de políticas internas en la Rentabilidad del Operador Logístico Chuque Hnos. S.A.C., Lima 2021.		

Anexo 2

Operacionalización de Variables

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BASICOS	ITEM	TECNICA E INSTRUMENTOS
<p>Control Interno</p> <p>Es un plan de organización, métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para llevar una fiabilidad de información en la contabilidad promoviendo eficacia operacional y fomentar adherencia a las políticas establecidas.</p>	Control Contable	Registro Contable	¿Todas las transacciones efectuadas por la empresa cuentan con su respectivo comprobante y registro?	7	<p>ENCUESTA</p> <p>Dirigida a los empleados de la empresa OLOCH S.A.C.</p>
		Control de Efectivo	¿Todos los pedidos que genera la empresa son facturados?	9	
			¿Se cuenta con un control contable mensual dentro de la empresa?	13	
	Control Administrativa	Funciones de los empleados	¿Tiene conocimiento el personal sobre la importancia de los indicadores financieros en la empresa?	1	
		Cumplimiento de los objetivos	¿La empresa establece un programa de capacitaciones al personal de las diferentes áreas?	11	
		Comunicación interna	¿Existen objetivos trazados por la empresa?	22	
	Políticas Internas	Indicadores de desempeño	¿Se ha realizado una evaluación al personal mediante indicadores de desempeño?	12	
		Transparencia de comprobantes.	¿Se realiza un previo análisis antes de realizar las compras a los proveedores?	14	
			¿Existe un control en la entrega de mercaderías?	16	

CONCEPTUALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BASICOS	ITEM	TECNICA E INSTRUMENTO
<p>Rentabilidad</p> <p>Es la proporción que espera recibir a manera de beneficio un inversionista en relación a los fondos que invierte en un negocio.</p>	<p>ACTIVO, PASIVO Y PATRIMONIO</p>	<p>Estados financieros</p>	<p>¿Cada qué tiempo se entregan reportes financieros?</p>	<p>20</p>	<p>ENCUESTA</p> <p>Dirigida a los empleados de la empresa OLOCH S.A.C.</p>
	<p>ESTADO DE RESULTADOS</p>	<p>Aplicación de Indicadores Financieros y de Gestión.</p>	<p>¿Se entregan reportes financieros a la gerencia para una oportuna toma de decisiones?</p>	<p>21</p>	
<p>ESTADO DE RESULTADOS</p>	<p>Aplicación de Indicadores Financieros y de Gestión.</p>	<p>¿La empresa utiliza indicadores financieros?</p>	<p>2</p>		

Anexo 3

Encuesta

ENCUESTA			
Preguntas	Opciones		
	SI	NO	
1. ¿Tiene conocimiento el personal sobre la importancia de los indicadores financieros en la empresa?	SI	NO	
2. ¿La empresa utiliza indicadores financieros?	SI	NO	
3. ¿Conoce la rentabilidad de la empresa OLOCH S.A.C.?	SI	NO	A VECES
4. ¿Conoce si la empresa OLOCH S.A.C. usa un control interno en sus actividades?	SI	NO	
5. ¿Considera importante que la empresa aplique un control interno dentro de la misma?	SI	NO	
6. ¿Considera que la inaplicación de un control interno afecta la rentabilidad de la empresa?	SI	NO	
7. ¿Todas las transacciones efectuadas por la empresa cuentan con su respectivo comprobante y registro?	SI	NO	
8. ¿Los documentos que se utilizan son pre impresos?	SI	NO	A VECES
9. ¿Todos los pedidos que genera la empresa son facturados?	SI	NO	A VECES
10. ¿Existe un presupuesto preestablecido de ventas para la empresa?	SI	NO	
11. ¿La empresa capacita al personal?	SI	NO	A VECES
12. ¿Se ha realizado una evaluación al personal mediante indicadores de desempeño?	SI	NO	A VECES
13. ¿Se cuenta con un control contable mensual dentro de la empresa?	SI	NO	
14. ¿Se realiza un previo análisis antes de realizar las compras a los proveedores?	SI	NO	A VECES
15. ¿Se cuenta con políticas por escrito para controlar al personal?	SI	NO	

16. ¿Existe un control en la entrega de mercaderías?	SI	NO	
17. ¿Se han establecido políticas internas para todos los departamentos de la empresa?	SI	NO	
18. ¿Cada qué tiempo se realizan ajustes a la lista de precios?	SEMANAL	MENSUAL	OTROS
19. ¿Los gastos que incurre la empresa son previamente autorizados por la gerencia?	SI	NO	
20. ¿Cada qué tiempo se entregan reportes financieros?	TRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL
21. ¿Se entregan reportes financieros a la gerencia para una oportuna toma de decisiones?	SI	NO	A VECES
22. ¿Existen objetivos trazados por la empresa?	SI	NO	
23. ¿Los valores de las ventas que se realizan en efectivo son depositados de manera inmediata e intacta?	SI	NO	
24. ¿La empresa cumple con el presupuesto planteado?	SI	NO	
25. ¿Se realiza una constatación física para inventarios?	SI	NO	A VECES

Anexo 4

Entrevista

ENTREVISTA			
Preguntas	SI	NO	¿POR QUÉ?
1. ¿Considera que el tema de control interno afecte en las actividades de las áreas?			
2. ¿Cómo gerente cree que se esté cumpliendo con los objetivos planteados?			
3. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones a desempeñar?			
4. ¿La empresa se encuentra sujeta con alguna deuda por multas?			
5. ¿Considera que su empresa tiene una buena rentabilidad?			
6. ¿Lleva un adecuado control con los ingresos o salidas de dinero?			
7. ¿Capacita al personal de manera mensual de las diferentes áreas?			
8. ¿Tiene algún personal que revise y supervise el funcionamiento del control interno?			
9. ¿Implementa actividades para calificar el desempeño de los empleados?			
10. ¿Si llevara un control interno como ayudaría a la empresa			

Anexo 5

Matriz de datos

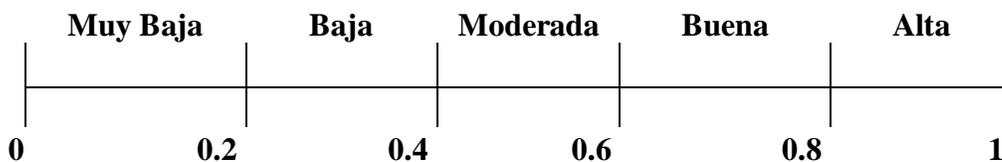
Sujetos	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12
S1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
S2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
S3	1	1	2	2	2	1	3	1	1	2	3	2
S4	1	2	2	2	2	1	3	1	1	2	3	2
S5	1	2	2	2	2	1	3	2	1	2	3	3
S6	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	3	3
S7	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	3	3
	0.204	0.245	0.204	0.204	0	0	0.816	0.776	0.816	0.122	0.531	0.245

Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Suma
1	1	1	1	1	4	1	6	1	1	1	2	1	36
2	1	1	1	1	4	1	6	1	1	2	2	1	40
2	1	1	2	1	5	1	6	1	1	2	2	1	47
2	1	2	2	2	5	1	6	1	1	2	2	1	50
2	1	2	2	2	5	1	7	2	1	2	2	2	55
2	3	2	2	2	5	1	8	3	1	2	2	3	64
2	3	2	2	2	5	1	8	3	1	2	2	3	64
0.122	0.816	0.245	0.204	0.245	0.204	0	0.776	0.776	0	0.122	0	0.776	8.449

Calculo del Alfa de Cronbach

En la siguiente imagen se muestra las escalas, que demostraron que las pruebas son válidas y fiables de su utilidad.

Análisis de Fiabilidad



$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

a: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario.

K: Numero de ítems del instrumento

$\sum S_i^2$: Sumatoria de las variables de los ítems.

S_T^2 : Varianza total del instrumento.

α (Alfa) =	0.9557261
K (número de ítems) =	25
Vi (varianza de cada ítem) =	8.44897959
Vt (varianza total) =	102.408163



0.955 se muestra que nuestro instrumento usado es de Alta confiabilidad.