

Universidad de Huánuco

Facultad de Ciencias Empresariales
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
Y FINANZAS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO

TESIS

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO
Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ESTACIÓN DE
SERVICIOS EL VALLE E.I.R.L HUÁNUCO 2019.

Para Optar el Título Profesional de :
CONTADOR PÚBLICO

TESISTA

Bach. CARRION ESTELA, Yordin

ASESOR

Dr. CAMPOS SALAZAR, Oscar Augusto

Huánuco - Perú
2019

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL CONTABILIDAD Y FINANZAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 10:00^h horas del día 22 del mes de Julio del año 2019, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Dr. Christian Paolo Martel Carranza	(Presidente)
Mtro. Juan Daniel Toledo Martínez	(Secretario)
CPC. Nilton Alejandro Jara y Claudio	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 1090-2019-D-FCOMP-EAPCF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ESTACION DE SERVICIOS EL VALLE E.I.R.L. HUANUCO 2019**", presentada por el (la) Bachiller **CARRION ESTELA, Yordin**; para optar el título Profesional de **Contador Público**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobado con el calificativo cuantitativo de 15 (QUINCE) y cualitativo de BUENO (Art.45 y 47 - Reglamento de Grados y Títulos).

Siendo las 10:40^h horas del día 22 del mes de Julio del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Dr. Christian Paolo Martel Carranza
PRESIDENTE


Mtro. Juan Daniel Toledo Martínez
SECRETARIO


CPC. Nilton Alejandro Jara y Claudio
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres por su apoyo incondicional y por su confianza puesta en mí, por sus consejos, por inculcarme valores y constantes motivaciones que me ha permitido crecer como persona de bien y por soporte constante y cooperación en mis estudios.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Huánuco por ser la Universidad que me formó profesionalmente para ser una persona de bien.

A los docentes del Programa Académico de Contabilidad y Finanzas por brindarme sus sabidurías durante mi formación profesional.

Al docente Oscar Augusto Campos Salazar por dedicarme su tiempo y hacer posible el desarrollo de la presente tesis.

A la Empresa Estación de Servicios el Valle EIRL por haberme brindado información y facilitarme la evaluación de los instrumentos.

A mis compañeros por sus consejos y compañerismo durante el desarrollo de la tesis.

ÍNDICE

	Página
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice	IV
Resumen	VI
Abstract.....	VII
Introducción.....	VIII

CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema.	10
1.2 Formulación del problema	12
1.3 Objetivo general	12
1.4 Objetivo específico	12
1.5 Justificación de la investigación	12
1.6 Limitaciones de la investigación	13
1.7 Viabilidad de la investigación	13

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	14
2.2 Bases teóricas.....	24
2.3 Definiciones conceptual	36
2.4 Hipótesis	38
2.5 Variables	38
2.5.1. Variable independiente.....	38
2.6 Operacionalización de variables	39

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación	40
3.1.1 Enfoque.	40
3.1.2 Alcance o nivel.	40
3.1.3 Diseño.	40
3.2 Población y muestra	41
3.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	43
3.3.1. Para la recolección de datos.....	43
3.3.2. Para la presentación de datos.....	43
3.3.3 Para el análisis e interpretación de datos.....	43

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Procesamiento de datos.	44
4.2 Contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis.	60

CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Presentar la contrastación de los resultados de investigación.	64
Conclusiones	67
Recomendaciones	69
Referencias Bibliográficas	70
Anexos	72

RESUMEN

La presente tesis se ha desarrollado por problemas que venía presentando la Empresa Estación de Servicios el Valle EIRL respecto a la implementación de un sistema de control interno puesto que esto ayuda a mejorar su rentabilidad de la empresa. Además, las políticas, las actividades de control, la evaluación de riesgos y la supervisión cuando estos sean bien establecidos la rentabilidad de la empresa crece.

Según el objetivo general es determinar la influencia del sistema de control interno en la rentabilidad de la Empresa Estación de Servicios el Valle EIRL y así implementar un sistema de control interno en la empresa. Donde la presente tesis se desarrolló según la metodología de tipo de investigación aplicativo.

El enfoque es cuantitativo para recurrir a la recaudación de datos para demostrar la hipótesis con la medición numérica y el análisis estadístico para ver la relación que existe entre las variables de estudio sistema de control interno y la rentabilidad. Se tomó el diseño descriptivo correlacional donde se utilizó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento al cuestionario para la recolección de datos y ser validados por el programa IBM SPSS Correlación de Pearson. Y la muestra estuvo conformada por todo el personal de la Empresa Estación de Servicios el Valle EIRL.

La tesis ha demostrado las hipótesis planteadas, haciendo que este conocimiento pueda permitirles valorar la implementación de un sistema de control interno y garantice el crecimiento en su rentabilidad.

Palabras claves: Sistema de control interno, Rentabilidad, Riesgo, Supervisión, Actividades de control, Costos operativos.

ABSTRACT

This thesis has been developed due to problems that the EIRL Valley Service Station Company had been presenting regarding the implementation of an internal control system since this helps to improve the company's profitability. In addition, policies, control activities, risk assessment and supervision when these are well established the profitability of the company grows.

According to the general objective is to determine the influence of the internal control system on the profitability of the Service Station Company the EIRL Valley and thus implement an internal control system in the company. Where the present thesis was developed according to the methodology of type of application research.

The approach is quantitative to resort to data collection to demonstrate the hypothesis with numerical measurement and statistical analysis to see the relationship between the study variables internal control system and profitability. The correlational descriptive design was used where the survey technique was used, using the questionnaire as a tool for data collection and to be validated by the IBM SPSS Pearson Correlation program. And the sample was made up of all the staff of the Service Station Company, the EIRL Valley.

The thesis has demonstrated the hypotheses, making this knowledge allow them to assess the implementation of an internal control system and ensure growth in profitability.

Keywords: Internal control system, Profitability, Risk, Supervision, Control activities, Operating costs.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada “Implementación de un Sistema de Control Interno y la Rentabilidad de la Empresa Estación de Servicios el Valle EIRL Huánuco 2019”, lo cual nos permite saber la influencia del sistema de control interno y la rentabilidad de la empresa; donde desde sus inicios la empresa denoto deficiencia en cuanto al manejo de un sistema de control interno ya que no cuentan un sistema donde pueden controlar sus actividades que desarrollan (compras, ventas), los riesgos que puedan ocurrir posteriormente y menos una evaluación permanente. Para ello el principal objetivo del sistema de control interno es la implementación de las actividades de control, la evaluación de riesgos y la supervisión para mejorar la rentabilidad de la empresa.

La justificación teórica servirá para próximos trabajos de investigación y la justificación practica servirá para dar solución al problema que presenta la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL. Durante el desarrollo de la tesis se encontró diversas limitaciones ya sea por tema financiero o disponibilidad de tiempo, sin embargo, no fue un impedimento para desarrollar la presente tesis por lo que fue factible cumplir con los objetivos planteados.

El método que se utilizo es de tipo aplicada, el enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional empleando la técnica de la encuesta. El procesamiento de datos se obtuvo a través del programa IBM SPSS Correlación de Pearson el cual genero los cuadros de frecuencia y las imágenes con su porcentaje respectivo de las preguntas planteadas en la variable independiente como también de la dependiente, también se obtuvo la correlación de ambas variables y de las dimensiones.

Por otro lado, la tesis se ha desarrollado en cinco capítulos:

Capítulo I: Descripción y formulación del problema, se describe la realidad problemática de la empresa, objetivo general, objetivos específicos, justificación, limitación y viabilidad de la tesis.

Capítulo II: Antecedentes relacionado a la investigación, bases teóricas, definiciones conceptuales, hipótesis, variables y operacionalización de variables.

Capítulo III: Tipo de investigación, población, muestra y técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV: procesamiento de datos, contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis.

Capítulo V: Discusión de resultados y contrastación de los resultados.

La presente tesis llego a la conclusión de que el sistema de control interno de ser implementado en la empresa estos ayudaría a mejorar su rentabilidad, donde obtuvimos una Correlación de Pearson un valor de 0.917 es una correlación significativa entre ambas variables sistema de control interno y la rentabilidad.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema.

Según Amador (2002) el control interno representa un plan integral de organización que involucra a métodos y procedimientos que debidamente entrelazados son aprobados y adoptados por las organizaciones a efecto de salvaguardar su patrimonio, obtener información oportuna veraz y confiable y alentar la eficiencia, eficacia, calidad y excelencia de las operaciones, así como promover la observancia a los lineamientos administrativos establecidos.

Según Gitman (2003) menciona que; desde la perspectiva de la administración financiera, la rentabilidad mide el rendimiento con el activo, capital y las ventas de las organizaciones, de este modo se puede evaluar tomar medidas en cuanto a mejorar las ganancias y así poder seguir generando utilidades que es el objetivo primordial de toda organización, sin una buena rentabilidad la empresa corre el riesgo de quebrar.

Asimismo, la rentabilidad representa el crecimiento de la empresa, una buena rentabilidad tiene mayor posibilidad de cumplir con los gastos y obligaciones actuales y futuras de la empresa y obtener un mejor beneficio al final del ejercicio económico.

Según Tovar (2005) menciona que; a nivel mundial las empresas deben contar con un sistema de control interno sofisticado, ya que existen muchas tendencias que han ido evolucionando en la economía mundial en un entorno más complejo y competitivo. El auge de los avances tecnológicos, la rápida globalización de los mercados nos ha transformado en un mundo comercial de competencia multifacética, es por eso que el ser humano ha tenido la obligación de verificar sus pertenencias y del grupo del cual forma parte, pues hoy en día es necesario que todas las empresas establezcan un mejor control interno de acuerdo a las exigencias del mundo globalizado.

Moreno (2017) menciona que actualmente en el Perú, no existe un marco jurídico que regule, entiéndase obligue, a las empresas a implementar un sistema de control interno, sumando esto a la falta de conocimiento de los dueños de las empresas, sobre la importancia del control interno, sus beneficios, y/o trascendencia, así como no contar con el capital apropiado para contratación o capacitación del personal.

La empresa Estación de Servicios el Valle E.I.R.L es una empresa dedicada a la venta al por menor de combustibles para vehículos automotores en comercios especializados, la empresa desde sus inicios de su funcionamiento denotó deficiencia en cuanto a la implementación de un sistema de control de sus actividades ya que no realiza un planeamiento adecuado sobre el desarrollo de sus actividades y funciones de las gestiones contables de la empresa. Lo cual viene enfrentando una serie de problemas por la falta de un control en sus actividades, la incorrecta verificación de sus compras y ventas, compra excesiva de suministros entre otros.

Una de las áreas (área operativa) no cuenta con un adecuado sistema de control de riesgos no muy bien especificado y por ende personas desorientados y no capacitados que hacen que la custodia de los activos sea deficiente dentro del almacén, la ejecución del cumplimiento de funciones no se efectúa apropiadamente y no se genera información confiable sobre la cual se pueden fundamentar decisiones operativas y financieros importantes en forma satisfactoria, por lo que es imprescindible ejecutar un control de supervisión dentro de la empresa.

Además, un adecuado sistema de control interno, posee información periódica, completa y oportuna que sirven para la toma de decisiones, eficiencia y eficacia operativa para obtener una buena rentabilidad, es el fundamento para dar cumplimiento al objetivo general de la presente investigación.

A nivel local las empresas que se dedican a la venta de combustibles (grifos) en su mayoría no cuentan con un sistema de control interno, un sistema donde puedan poner en marcha sus actividades u objetivos

propuestos, ya que esto ayudaría a mejorar la toma de decisiones, generar más ventas y por ende obtener mayor rentabilidad a final de cada periodo.

1.2 Formulación del problema.

1.2.1 Problema general.

¿De qué manera el sistema de control interno influye en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL Huánuco 2019?

1.2.2 Problema específico.

¿De qué manera las actividades de control influyen en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL Huánuco 2019?

¿De qué manera la evaluación de riesgos influye en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL Huánuco 2019?

¿De qué manera la supervisión influye en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL Huánuco 2019?

1.3 Objetivo general.

Determinar la influencia del sistema de control interno en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL Huánuco 2019.

1.4 Objetivos específicos.

Determinar la influencia de las actividades de control en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicio el Valle EIRL Huánuco 2019.

Determinar la influencia de la evaluación de riesgos en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL Huánuco 2019.

Determinar la influencia de la supervisión en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL Huánuco 2019.

1.5 Justificación de la investigación.

A) Justificación práctica.

La presente investigación servirá para resolver un problema que aqueja la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL, para que mediante la implementación de un sistema de control interno mejore la rentabilidad de la empresa.

B) Justificación teórica.

Se contó con la teoría suficiente respecto a las variables estudiadas, y estas serán sometidas a esta investigación para determinar su utilidad y alcance en la investigación.

C) Justificación metodológica.

El estudio consideró la aplicación de la metodología en base a los postulados de Hernández Sampieri, permitiéndonos tener un esquema adecuado para el desarrollo de las diferentes etapas de la tesis.

D) Justificación de relevancia.

Las conclusiones permitirán a la Empresa Estación de Servicios el Valle EIRL tener conocimiento de la relación entre ambas variables (sistema de control interno y la rentabilidad) pudiendo ellos tomar decisiones para optimizar y mejorar la rentabilidad de la empresa.

1.6 Limitación de la investigación.

Al desarrollar la presente investigación el mayor problema estuvo relacionado a la falta de información actualizada y precisa de la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL, y el tiempo por cuestiones laborales no se contó con la disponibilidad total para abarcar por completo la presente tesis. Sin embargo, no fue un impedimento para desarrollar el presente estudio por lo cual fue factible cumplir con los objetivos planteados.

1.7 Viabilidad de la investigación.

La presente tesis titulada “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS EL VALLE EIRL HUÁNUCO 2019” fue factible porque se contó con la disponibilidad de recursos financieros, humanos y contamos con el apoyo de la tecnología, materiales e información que nos brindó la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL para lograr el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.

2.1.1 Nivel internacional.

Salinas (2016) en su tesis titulada **“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LA ARGELIA DE LA CIUDAD DE LOJA”** presentada a la Universidad Nacional de Loja – Ecuador el 2016 concluye:

- La empresa no cuenta con un reglamento Específico para el desarrollo de las actividades del Área Operativa, todo queda a criterio de la persona encargada de estos procesos.
- La empresa no cuenta con procedimientos claros y precisos para desarrollar las actividades, así como tampoco cuenta con delegación de funciones para cada una de las personas que integran la empresa.
- No existe un fondo de caja chica para los gastos menores tampoco los valores recaudados de la venta del día para realizar pagos pequeños.
- Desde la Existencia Legal de la empresa no se han desarrollado auditorias de manera que lo permitan al gerente conocer varios aspectos y tomar medidas correctivas de ser necesario.

Bosque (2016) en su tesis titulada **“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CENTRO MOTOR S.A.”** presentada al Instituto Universitario Aeronáutico – España el 2016 concluye:

- En las condiciones que actualmente se encuentra los empresarios, se debe considerar al área de compras

como un área trascendental para el éxito de cualquier organización, sea esta industrial, comercial o de servicios.

- Las organizaciones que se precien de modernas y eficientes, deben tener en cuenta en su estructura formal un Departamento de Compras sobre el que recaigan las funciones de adquirir materias primas, artículos indispensables para la fabricación de los bienes a los que se dedican, o bien de productos terminados para su venta.
- Ofrecer los servicios adecuados, poniendo en juego todos los elementos necesarios para conseguirlos (datos estadísticos para evaluar a los proveedores, sistema de información y concertación de acuerdos y negociaciones con sus proveedores).
- Uno de los aspectos primordiales que debe contemplar un empresario en relación al área de compras es el aspecto económico, debido a que esta área debe utilizar de la mejor manera posible los recursos monetarios de la empresa.
- Debe hacer un aporte significativo a la productividad de la empresa, comercialización o servicios, por medio de las negociaciones que realice, ya que cualquier ahorro en el costo de las materias primas, servicios o mercancías adquiridas, mejorara la posición competitiva de la compañía (adquisiciones a precios bajos, buenas condiciones de pago, servicios adicionales en mantenimiento o apoyo tecnológico, entre otros).
- En consonancia con lo anteriormente manifestado a través del desarrollo del presente Trabajo Final de Grado se logró reestructurar el sistema de control interno que permitirá reducir las debilidades y riesgos en los circuitos Compras en la empresa Centro Motor S.A.

- En relación a este objetivo, se analizó la situación actual de los circuitos estudiados y luego fueron evaluados para detectar las debilidades y fallas de dichos circuitos. Con lo cual, se finalizó, diseñando los circuitos de manera correcta, teniendo en cuenta una adecuada segregación de funciones y asignación de responsabilidades y haciendo referencia a la documentación necesaria para que funcionen eficazmente.
- Se debe aclarar, que en función a la orientación estrictamente de gestión del presente trabajo se analizó e investigó sobre las falencias o inexistencias de los mecanismos de control ejecutados por la organización en el giro habitual del negocio en los circuitos que implican aplicación de fondos.
- En consecuencia, se plantea la implementación de los circuitos diseñados propuestos en el presente proyecto. De este modo se logrará disminuir los riesgos propios de los circuitos analizados y además otorgará mayor fiabilidad a la información contable.
- Como resultado se obtendrá, por una parte, un eficaz resguardo de sus recursos, y por otra, un progresivo incremento de la rentabilidad causado por las existencias de procesos ordenados y sólidos, y de información confiable y oportuna para la toma de decisiones.

Rosales (2012) en su tesis titulada **“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LLEVAR A CABO EN UNA EMPRESA PRIVADA DEL SECTOR AUTOMOTRIZ UBICADA EN EL VALLE DE TOLUCA, ESTADO DE MÉXICO”** presentada a la Universidad Autónoma del Estado de México – México 2012, concluye:

- En la actualidad, la información es uno de los recursos más preciados en cualquier organización. El contar con

información íntegra, accesible, consistente, confiable y oportuna, es fundamental para que dicha organización pueda subsistir, desarrollarse y tomar las decisiones correctas en el dinámico mundo actual.

- Por todo esto, es que las organizaciones buscaron diversas formas de formalizar procesos de elaboración y control de información. Cada uno de ellas fue implementado metodologías de control, coexistían múltiples maneras de controlar lo mismo.
- A razón de esto surge esta propuesta la cual es un compendio de definiciones, reglas y buenas practicas acerca del control interno en una organización. Si bien todas las organizaciones necesitan llevar a cabo prácticas de control, esta informe eta especialmente orientado a aquellas en las que, por su envergadura, requieren y están en condiciones de aplicar mecanismos formales y preestablecidos de control para evitar o reducir los fraudes, riesgos y conductas inadecuadas que puedan surgir, tanto por parte del personal, como de clientes y proveedores.
- En síntesis, las prácticas son las herramientas altamente recomendables en materia de control interno para grandes organizaciones.

2.1.2 Nivel nacional.

Flores (2015) en su tesis titulada “**CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA GRUPO MORENO AUTOMOTRIZ S.A. HUARAZ 2014**” presentada a la Universidad Católica los Ángeles Chimbote – Huaraz Perú el 2015, concluye:

- Se ha descrito el control interno en la empresa de Grupo Moreno Automotriz S.A Huaraz en el 2014; con el 90%

indicaron siempre proteger los activos y salvaguardar los bienes de la empresa; el 75% dijeron siempre considerar razonable los informes contables y administrativos como fiabilidad en el logro de los objetivos de control interno; el 70% indicaron siempre contribuir al logro del cumplimiento de las metas y objetivos programados por la empresa; el 65% indicaron a veces realizar la supervisión y monitoreo en la empresa.

- Queda descrito la rentabilidad en la empresa Grupo Moreno Automotriz S.A Huaraz en el 2014; con el 65% indicaron nunca participar en el análisis de la rentabilidad; el 55% dijeron nunca realizar el cálculo de la rentabilidad financiera; el 80% dijeron siempre percibir la intensidad de la inversión en la empresa; el 75% indicaron que la empresa siempre participaba en el mercado competitivo; el 60% indicaron que siempre los costos operativos eran adecuados en la empresa.

Quispe (2017) en su tesis titulada **“EL CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS ACTIVIDADES DE EXPORTACIÓN EN LAS EMPRESAS ADUANERAS DEL DISTRITO DE VENTANILLA”** presentada a la Universidad San Martín de Porres Lima – Perú 2017, concluye:

- En las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, no se establecen un sistema de “Control Interno” y no se implementan la “Supervisión Operativa” para “Salvaguardar sus Activos”, al no contar con los formatos establecidos para captar, seleccionar y valorar los materiales de trincado que dejan los clientes en las importaciones.
- En las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, no se aplican “metodologías de trabajo” y no se realizan mediciones laborales, con la finalidad de incidir en la

“Eficiencia Operativa” y el buen desempeño de sus trabajadores.

- En las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, no se aplican una adecuada selección de “Personal Calificado” para los trabajos de trincado, lo cual no permite “Ahorrar Costos Operativos” por las deficiencias laborales de los trabajadores al no aplicar nuevas tecnologías de trabajo.
- En las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, no se publican “Directivas o Guías de Trabajo” que norman el uso del material de trincado que dejan los clientes en las importaciones, estas carencias no lo permiten ahorrar costos operativos con la finalidad de alcanzar los “Objetivos Propuestos”.

Herrera (2017) en su tesis titulada **“CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS AUTOMOTRICES B Y M S.A.C AÑO 2017”** presentada a la Universidad Cesar Vallejo – Trujillo Perú 2017, concluye:

- De acuerdo a la evaluación al control interno se determinó que la empresa de Servicios Automotrices B y M S.A.C posee un adecuado control interno y por ello le favorece directamente en la rentabilidad, ya que a diferencia del año 2016 presentaba deficiencias en las áreas tales como el incumplimiento de políticas, falta de capacitación en los empleados, suministros en stock y así mismo se puso observar que la organización no cuenta con un manual de organización y funciones.
- El control interno incide favorablemente en la rentabilidad de la empresa de Servicios Automotrices B y M SAC, así lo demuestra en los resultados obtenidos en la rentabilidad (tabla 06) en lo cual se puede apreciar un incremento de utilidades en el año 2017 a diferencia del

año 2016, el cual indica un ROA de 0.23 (2017) y 0.09 (2016).

- Se determinó que el adecuado control interno establecido en la empresa de servicios automotrices B y M SAC incide favorablemente en la rentabilidad, incrementando la utilidad de s/. 87,760.08 al tercer trimestre del año 2017 y a comparación al tercer trimestre del año 2016 en lo cual se obtuvo una rentabilidad de s/. 15,017.76, una diferencia de s/. 72,742.32 (tabla 05).
- Se propuso un control interno que ayudo mejorar las deficiencias en que la empresa presenta tales como: mejorar las entradas y salidas de suministros con su respectivo formato y así mismo como también a cumplir las políticas establecidas, capacitar a los trabajadores, en lo cual a su vez permitió el incremento de la rentabilidad de la empresa de servicios automotrices B y M SAC.

2.1.3 Nivel local.

Luna (2017) en su tesis titulada **“EL CONTROL INTERNO DE ALMACÉN Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA INVERSIONES EN TI JESÚS S.A.C. DISTRITO DE HUÁNUCO, AÑO 2016”** presentada a la Universidad de Huánuco el 2017, concluye:

- Según los resultados de la investigación se concluye que el control interno de almacén no está bien implementado, puesto que carece de herramientas necesarias que faciliten un buen trabajo del personal. Esto sin duda repercuten en los resultados económicos de la empresa, ya que por sobrecostos o desperdicio de material se disminuye la rentabilidad. Según se observa en los gráficos nº 11 y nº 12.; por lo que se determina que el Control Interno de Almacén influye de manera positiva en

la Rentabilidad de la Empresa Inversiones en Ti Jesús SAC 2016.

- Según los resultados de la investigación se concluye que el flujo de ingresos de materiales comprenden dos actividades: emisión de documentos de entrada y ubicación física y registro de stock, actividades que no están desarrollando adecuadamente dentro del almacén de la empresa, generando problemas de control y ubicación de los materiales, haciendo que el área de contabilidad no control adecuadamente el desembolso de dinero en una determinada compra, por lo que implica que el resultado económico varíe en relación a lo que se tiene en stock. Gráfico N° 1, 2, 3 y 4; por lo que se determina que el Control de Flujo de Entrada de Materiales influye de manera positiva en la Rentabilidad de la Empresa Inversiones en Ti Jesús SAC 2016.
- Según los resultados de la investigación se concluye que el proceso de salida de materiales se realiza de acuerdo a los requerimientos de obra, sin embargo, se descuida el control de los saldos, ya que se solo se cuenta con un formato provisional, con la cual se hace el control porque no tiene implementado ningún método de valuación para el control de saldos, no se están controlando los gastos y por lo tanto no se optimiza los resultados económicos. Gráfico N° 5, N° 6 y N° 7; por lo que se determina que el Control de Flujo de Salidas de Materiales influye de manera positiva en la Rentabilidad de la Empresa Inversiones en Ti Jesús SAC 2016.
- En cuanto a la información y comunicación es ambigua porque no se cuenta con la información necesaria para conocimiento de todo el personal. La comunicación no es fluida y hay poca coordinación entre la parte administrativa y almacén de la empresa, incurriendo en compras innecesarias, y estoqueando el almacén con

materiales que no van ser usados en un futuro mediato, esto hace que la existencia de la empresa aumente que en ocasiones ya no se recupera debido al deterioro o desfalco por parte del personal. Gráfico N° 8, N° 9 y N° 10; por lo que se determina que la Información y Comunicación influye de manera positiva en la Rentabilidad de la Empresa Inversiones en Ti Jesús SAC 2016.

Lastra (2018) en su tesis titulada “**EL SISTEMA DE INVENTARIO Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA VINS A S.R.L HUÁNUCO 2017**” presentada a la Universidad de Huánuco – Huánuco 2017, concluye:

- Según los resultados de la investigación se concluye que, con respecto a la hipótesis general hay evidencia en los gráficos N° 02, 07, 11 que tanto los suministros, almacenamiento, costos de ventas influyen en la rentabilidad de la empresa VINS A S.R.L eso se puede corroborar con los gráficos N° 14, 15 en el que se verifica la rentabilidad y utilidad; por lo que se determina que el sistema de inventario influye en la rentabilidad de la empresa VINS A S.R.L. Huánuco 2017.
- Según los resultados de la investigación se concluye que, con respecto a la primera hipótesis podemos observar en el gráfico de la sección anterior que el 90% de trabajadores considera que una empresa que suministra adecuadamente los productos puede mejorar su rentabilidad. En ese contexto en la empresa VINS A S.R.L podemos observar que sus ventas son constantes, por lo tanto, su utilidad está garantizada, por lo que inferimos. Que hay una relación directa entre el suministro y la rentabilidad de la empresa. Ver tabla N° 02 – Gráfico N° 15; por lo que se determina que los suministros de

mercadería influyen en la rentabilidad de la empresa VINSAS S.R.L. Huánuco 2017.

- Según los resultados de la investigación se concluye que, con respecto a la segunda hipótesis, podemos observar que el almacenamiento es fundamental para garantizar la rentabilidad de la empresa, el 95% de los trabajadores considera ello, lo mismo se puede corroborar con el gráfico de ingresos hay ingresos constantes que consideran utilidades permanentes, por ende, buena rentabilidad. En ese sentido: el almacenamiento garantiza se relaciona de manera directa con la rentabilidad de la empresa VINSAS S.R.L. ello demostrando en los gráficos precedentes. Ver tabla N^a 07 y gráfico N^o 15; por lo que se determina que el almacenamiento de los productos influye en la rentabilidad de la empresa VINSAS S.R.L. Huánuco 2017.
- Según los resultados de la investigación se concluye que, con respecto a la tercera hipótesis podemos afirmar que el costo de productos tiene que ver mucho en la rentabilidad en el sentido que eleva los costos o no. En ese contexto el gráfico N^o 07 nos muestra que el 95% de trabajadores sostiene que si tiene que ver puesto que determina el costo de venta. Por lo tanto, afirmamos que hay una relación directa entre el costo del producto y la rentabilidad de la empresa VINSAS S.R.L tal como se muestra en el gráfico N^o 11 y el gráfico N^o 15; por lo que se determina de que los costos de los productos influyen en la rentabilidad de la empresa VINSAS S.R.L. Huánuco 2017.

Camac (2018) en su tesis titulada **“LA GESTIÓN DE RIESGOS Y LA RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA PROEMPRESA S.A AGENCIA HUÁNUCO 2017”** presentada a la Universidad de Huánuco – Huánuco 2018, concluye:

- Respecto al objetivo específico uno, la rentabilidad de la empresa ha mejorado gracias a un buen seguimiento en la gestión de la cartera de parte de los análisis, evidenciado en el Gráfico 20, en el que un aumento de 0.21 a 0.23 en la rentabilidad entre el 2016 y el 2017, de mostrando la relación directa entre la dimensión y la variable.
- Respecto al objetivo específico dos, La tesis ha demostrado el aumento de la rentabilidad de la Financiera Proempresa entre el 2016 y el 2017, gracias a una buena aplicación de estrategias de recuperación tal como establece en el Gráfico 20 de los resultados, demostrando la relación directa entre la exposición de la cartera y la rentabilidad.
- Respecto al objetivo específico tres, El 93% de analistas tiene una eficiencia hasta el 15% en la recuperación de la cartera pesada, lo que ha impedido un aumento de morosidad entre los años 2016 y 2017, tal como establece el Gráfico 23, demostrando la relación directa entre ambas variables.
- Respecto al objetivo general, La tesis ha demostrado que hay una buena gestión de la cartera de parte de los analistas permitiendo a la financiera tener ratios positivas de rentabilidad expresado en los gráficos 21, 22 y 23. Demostrando la relación directa entre gestión de riesgos y rentabilidad de la financiera.

2.2 Bases teóricas.

2.2.1 Sistema de control interno.

Castro (2014) menciona que el Sistema de Control Interno comienza en las funciones de la administración, hay indicios que desde una época lejana se empleaban en las rendiciones de cuentas de los factores de los estados feudales y haciendas privadas. Dichos controles lo efectuaban el auditor, persona

competente que escuchaba las rendiciones de cuenta de los funcionarios, agentes y empleados, quienes por falta de instrucción no podían presentarlos por escrito. Se puede afirmar que el Control Interno ha sido la preocupación la gran mayoría de las empresas ya que ello incide en la rentabilidad que obtienen las empresas, por lo cual es de suma importancia para las empresas contar con un sistema de control interno bien administrado, controlado y así obtener mejores beneficios siendo económicamente rentable para la empresa.

Según La Contraloría General de la República (2016) el Sistema de Control Interno permite prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción en las entidades públicas o privadas. Es el conjunto de elementos organizacionales (planeación, control de gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Procedimientos, Sistema de Información y Comunicación), que buscan alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica y acorde con la empresa. En otras palabras, es un proceso multidireccional, el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reaccionan dinámicamente a las condiciones cambiantes.

2.2.1.1 Actividades de control.

García (2010) menciona que después de identificados y evaluados los riesgos podrán establecerse las actividades de control con el objetivo de minimizar la probabilidad de ocurrencia y el efecto negativo que, para los objetivos de la organización tendría si ocurriera.

Cada actividad de control debe ser monitoreada con instrumentos de supervisión eficaces (observaciones, cuestionarios, revisiones sorpresivas, etc.) realizados de forma permanente por los directivos y los auditores internos si existieran, con el objetivo de

poder asegurar que el control interno funcione de forma adecuada y detectar oportunamente cuánto es de efectiva la actividad de control, de lo contrario ser sustituida por otra.

Es este momento cuando se observa con mayor claridad la naturaleza del Control Interno con sus enfoques de prevención y autocontrol, donde el sistema de control en la organización será capaz de identificar sus puntos vulnerables y erradicarlos con oportunidad.

En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros; los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstas al cumplimiento normativo, los valores éticos y así sucesivamente.

Para cada categoría existen diversos tipos de control:

- ✓ Preventivo y correctivo.
- ✓ Manuales/Automatizados o informáticos.
- ✓ Gerenciales o directivos.

2.2.1.2 Evaluación de riesgos.

Según COSO (2013) cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

Según la NIA (1998) las Normas Internacionales de Auditoría del Control Interno aducen que los factores que pueden incidir interfiriendo el cumplimiento de los objetivos propuestos por el sistema (organización), se denominan riesgos estos pueden provenir del medio ambiente o de la organización misma. Se debe entonces establecer un proceso amplio que identifique y analice las interrelaciones relevantes de todas las áreas de la organización y de estas con el medio circundante, para así determinar los riesgos posibles.

Como un crecimiento acelerado donde no se gestiona de manera adecuada las actividades que se desarrolla y puede que hasta contrataciones desafortunadas.

Todos los recursos y los esfuerzos de la organización están orientados por los objetivos que persigue la misma. Al determinarse los objetivos es crucial la identificación de los factores que puedan evitar su logro. La administración debe coordinar, establecer criterios de medición de estos riesgos prevenir su ocurrencia futura y así asegurar el cumplimiento de los objetivos previstos.

Objetivos financieros u objetivos de información financiera, son aquellos relacionados con la obtención de información financiera suficiente y confiable.

Objetivos de operación, son los que pretenden lograr efectividad y eficiencia de las operaciones.

2.2.1.3 Supervisión.

Según COSO (2013) las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los

controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna.

Principios:

La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

Objetivos de control interno

Según Amaro (2013) el control interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una actividad, y sus objetivos son:

- ✓ Proteger los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- ✓ Asegurar la exactitud y la veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales, son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- ✓ Promover la eficiencia de la explotación de los “recursos con que cuenta la empresa” o negocio.
- ✓ Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.
- ✓ Velar porque todas las actividades y “recursos de la empresa” o negocio estén dirigidos al cumplimiento del objetivo de la entidad.
- ✓ Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la empresa o negocio y que puedan afectar al logro de sus objetivos.

- ✓ Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones.

Importancia del control interno

Según la Contraloría General de la República (2014) el control interno trae consigo una serie de beneficios para las entidades. La implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan el logro de sus objetivos. Los cuales son:

- A) La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.
- B) El control interno bien implementado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades.
- C) El control interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- D) El control interno fortalece a una entidad a conseguir sus metas de desempeño, rentabilidad y previene la pérdida de los recursos.
- E) El control interno facilita el aseguramiento de información financiera ya segura que la entidad cumpla con las leyes, evitando pérdidas y otras consecuencias.

Clasificación de control interno

Según Cepeda (2006) el control interno puede ser clasificado en dos grandes grupos, así lo explica: el comité de Normas de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos por que lo clasifica así:

Control Contable

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es proteger los activos y la fiabilidad de los registros contables; debe diseñarse de tal manera que brinde la seguridad razonable de que:

- ✓ Las operaciones se realizan de acuerdo con autorizaciones de la administración.

- ✓ Las operaciones se registran debidamente para:
 - a) Facilitar la preparación de los estados financieros de acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad.
 - b) Lograr Salvaguardar los activos
 - c) Poner a disposición información suficiente y precisa para la toma de decisiones.
- ✓ El acceso a los activos sólo se permite de acuerdo con autorizaciones de la administración.
- ✓ La existencia contable de los bienes se comprueba periódicamente con la existencia física y se tomen medidas apropiadas en caso de presentarse diferencias.
- ✓ El aseguramiento de la calidad de la información contable para ser utilizada como base de las decisiones que se adopten.

Control Administrativo:

“Está orientado a las políticas administrativas de las organizaciones y a todos los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar, con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la aprobación de las políticas de los niveles de dirección y administración y, en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones”

El control administrativo interno debe incluir análisis, estadísticas, informes de actuación, programas de entrenamientos del personal y controles de calidad de productos o servicios. Los elementos de control administrativo interno son:

- ✓ Desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad.
- ✓ Clara definición de funciones y responsabilidades.
- ✓ Un mecanismo de constatación interna en la estructura de operación con el fin de facilitar un funcionamiento eficiente y la máxima protección contra fraudes, despilfarros, abusos, errores e irregularidades.

- ✓ El mantenimiento, dentro de la organización, de la actividad de evaluación independiente, representada por la auditoría interna, encargada de revisar políticas, disposiciones legales y reglamentarias, prácticas financieras y operaciones en general como un servicio constructivo y de protección para los niveles de dirección y administración.

2.2.2 Rentabilidad

Según Eslava (2014) la rentabilidad hace referencia a los beneficios que se ha obtenido o se pueden obtener de una inversión que hemos realizado previamente. Tanto en el ámbito de las inversiones como en el ámbito empresarial es un concepto muy importante porque es un buen indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad de la empresa para remunerar los recursos financieros utilizados.

Faga (1997) en su libro “Cómo conocer y manejar sus costos para tomar decisiones rentables” nos menciona que la rentabilidad es sinónimo de beneficio o lucro. Presume la realización del negocio con márgenes positivos, implica que a largo plazo el dinero que entra a la empresa es mayor a la que sale de la misma. La rentabilidad empresarial tiene doble función: la de asegurar al empresario el aquí y el ahora y también el de proveer su futuro (el mañana), esto habilita el crecimiento del negocio lo que permite a la empresa acercarse a su visión, sin rentabilidad no hay subsistencia de las empresas.

2.2.2.1 Factores que influyen en la rentabilidad.

Según Martínez (2009) existe 8 factores primordiales que influyen en a la rentabilidad.

1.-Inversión: Cuando invertimos estamos dando algo a alguien con el fin de obtener algo mejor. Se puede invertir de muchas formas.

2.- Productividad: Para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad (o sus utilidades) es aumentando su productividad. Y el instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago salarial.

3.- Participación en el mercado: Este tipo de estudio es realizado con la finalidad de determinar el peso que tiene una empresa o marca en el mercado. Si mide en términos de volumen físico o cifre de negocios. Estas cifras son obtenidas mediante investigaciones por muestreo y la determinación de los tamaños poblacionales.

4.- Desarrollo de nuevos productos o diferenciación de los competidores: Un nuevo producto puede ser creado o hecho nuevo de muchas maneras. Un concepto enteramente nuevo se puede traducir en un nuevo artículo y/o servicio. Simples cambios secundarios en un producto pueden convertirlo en uno nuevo o se puede ofrecer un producto existente a nuevos mercados que lo consideraran "nuevo". Solo podemos considerar nuevo un producto durante un periodo limitado.

5.- Calidad de producto y servicio: El significado de esta palabra puede adquirir múltiples interpretaciones, ya que todo dependerá del nivel de satisfacción o conformidad del cliente. Sin embargo, la calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor. Dependiendo de la forma en que un producto servicio sea aceptado o rechazado por los clientes, podremos decir si éste es bueno o mal.

6.- Tasa de crecimiento del mercado: La tasa de crecimiento es la manera en la que se cuantifica el progreso o retraso que experimenta un producto en el mercado en un periodo determinado. Esto tiene que ver también, con el ciclo de vida del producto, que se define por ser el clásico ciclo de nacimiento, desarrollo, madurez y expiración, aplicado a las ventas de un producto.

7.- Integración vertical: La integración vertical comprende un conjunto de decisiones que, por su naturaleza, se sitúan a nivel corporativo de una organización. Dichas decisiones son de tres tipos:

- ✓ Definir los límites que una empresa debería establecer en cuanto a las actividades genéricas de la cadena de valor de la producción.
- ✓ Establecer la relación de la empresa con las audiencias relevantes fuera de sus límites, fundamentalmente sus proveedores, distribuidores y clientes.
- ✓ Identificar las circunstancias bajo las cuales dichos límites y relaciones deberían cambiar para aumentar y proteger la ventaja competitiva de la empresa.

Este conjunto de decisiones permite caracterizar a una empresa: que bienes y capacidades forman parte de la empresa y que tipos de contratos se establecen con agentes extremos.

8.- Costos operativos: Los costos en que incurren un sistema ya instalado adquirido, durante su vida útil, con objeto de realizar los procesos de producción, se denominan costos de operación, e incluyen los necesarios para el mantenimiento del sistema.

Dentro de los costos de operación más importantes tenemos los siguientes:

- ✓ Gastos técnico y administrativos.
- ✓ Alquileres y/o depreciaciones.
- ✓ Obligaciones y seguros.
- ✓ Materiales de consumo.
- ✓ Capacitación y promoción.

2.2.2.2 Ahorro de costos operativos.

En el mundo empresarial la optimización de los recursos tiene que ver con la eficiencia (que utilicemos los recursos de la mejor forma posible), obteniendo los mayores beneficios con los mínimos costos.

Según Polo (2015) para la reducción de costos operativos se necesita los siguientes pasos:

1.- Aplica métodos de medición a los procesos: Una vez que ya tienes los pasos más o menos definido, estudia el coste medio de conseguir un cliente, puede que aún no tengas una herramienta de gestión u otro software parecido, pero puedes empezar por usar costes. Sé que no es lo ideal, pero es un punto de partida.

Una vez que hayas aplicado costes medios, veras que en seguida consigues una reducción de costos operativos. Veras ciertos costes, perfectamente eliminables que en seguida te quitaras de en medio.

2.- Involucra al equipo: Así es, vas a tardar muchísimo menos tiempo en adquirir la excelencia si tu equipo te ayuda que de lo contrario. Involucrando al equipo conseguirás que se sientan más tenidos en cuenta a la hora de hacer cambios. Sí, contrario, decides implementar cambios si antes que ellos lo hayan visto,

en una fase anterior de involucración, tendrás muchas resistencias al cambio. Esto es parte de las estrategias que indicamos para evitar a los enemigos del cambio organizacional y brindar un servicio oportuno a los clientes.

Para que tu equipo pueda dar valor con su involucramiento, pídeles que intenten definir más los gastos por cada operación que hacen. Si es posible intenta llevar un registro en la medida que no afecte demasiado a su operativa. Sí, siempre es posible conseguir hacer algo.

3.- Comienza a registrar datos en tus sistemas: Poco a poco, haz ese ejercicio en el software que tengas o contrata un software nuevo. Lo más importante es tener una rutina diaria de ver estas cosas para ayudar en el proceso y tener un mejor control de materiales y activos. Quizás puedas registrar el coste de materiales primas usadas en producción y quizás hasta las horas por persona invertidas. Es poco probable que hagas una contabilidad de costes completa y no puedas aun imputar gastos generales por unidad producida. Es no es tan importante ahora y puede ser que nunca sea relevante ese nivel de detalle. Se trata de entrar en la mejora continua y siempre ir a más.

4.- Aplica la mejora continua: Si ya has empezado a registrar cosas, cada día piensa en cómo se puede mejorar. Quizás pueda hacerlo por proyectos de mejora, o quizás con indicadores llenados a mano o automáticamente.

2.2.2.3 Objetivos propuestos.

Los objetivos de una empresa son los resultados que una empresa pretende alcanzar en un determinado

periodo de tiempo, a través del uso de los recursos con los que dispone o planea disponer.

El establecer objetivos es esencial para el éxito de una empresa pues éstos establecen un recurso a seguir y servir como fuente de motivación para los miembros de la empresa, además de brindar una buena atención a los clientes.

Según Amaro (2013) Hace referencia de los objetivos propuestos a través de los siguientes objetivos de control interno.

- ✓ Velar porque todas las actividades y recursos de la empresa o negocio estén dirigidos al cumplimiento del objetivo de la entidad.
- ✓ Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la empresa o negocio y que puedan afectar al logro de sus objetivos.

2.3 Definiciones conceptuales.

1.- Control

Consiste en evaluar y medir los resultados de lo ejecutado, con lo previsto en el plan de desarrollo de la entidad, pudiendo ejercer dicho control durante todo el proceso y a final del mismo.

2.- Control contable

Comprende aquella parte de control interno que influye directa o indirectamente en la confiabilidad de los registros contables y la veracidad de los estados financieros de la empresa.

3.- Costos de operación

Son los costos necesarios para operar y mantener el sistema operativo, de manera que se obtenga de éste los productos esperados, en las condiciones previstas durante la etapa de estudio.

4.- Decisiones operativas

Las decisiones operativas son las que se toman de manera habitual en la empresa, son rutinarias, son responsabilidad de los mandos intermedios y rara vez una decisión operativa compromete el futuro de la empresa.

5.- Eficacia

Es lograr las metas y objetivos organizacionales propuestas.

6.- Eficiencia

Aplicado al control interno, determina si su funcionamiento y rendimiento asegura la óptima proporción y relación entre los esfuerzos de sus gerentes y colaboradores, los recursos financieros y materiales que se emplean respecto de los productos y servicios que se prestan.

7.- Efectividad

La efectividad engloba a la eficacia y la eficiencia, busca lograr un efecto deseado, en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos.

8.- Implementación

Poner en practica la decisión tomada.

9.- Productividad

Para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad es aumentando su productividad, y el instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la implementación de un sistema de control interno.

10.- Riesgo

Es una medida de magnitud de los daños frente a una situación peligrosa, el riesgo se mide asumiendo una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de peligro.

2.4 Hipótesis.

2.4.1 Hipótesis general.

El sistema de control interno influye significativamente en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL Huánuco 2019.

2.4.2 Hipótesis específica.

Las actividades de control influyen en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL Huánuco 2019.

La evaluación de riesgos influye en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL Huánuco 2019.

La supervisión influye en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL Huánuco 2019.

2.5 Variables.

2.5.1 Variable independiente.

- ❖ Sistema de control interno

2.5.2 Variable dependiente.

- ❖ Rentabilidad

2.6 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENCIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Actividades de control	Políticas	¿Cree usted que las políticas son importantes dentro de la empresa si deseamos mejorar la rentabilidad?
		Sistema de control	¿Cree usted que el sistema de control es importante para mejorar la rentabilidad de la empresa?
		Valores éticos	¿Cree usted que los valores éticos son importantes dentro de la empresa si deseamos mejorar la rentabilidad?
	Evaluación de riesgos	Crecimiento acelerado	¿Cree usted que el crecimiento acelerado en las operaciones crea riesgo de no obtener una buena rentabilidad?
		Coordinación	¿Cree usted que la coordinación es importante para mejorar la calidad de servicios de la empresa?
		Objetivos financieros	¿Cree usted que los objetivos financieros depende de la inversión que realiza la empresa?
	Supervisión	Evaluaciones continuas	¿Cree usted que las evaluaciones continuas ayudan a mejorar su participación en el mercado en el que se encuentra la empresa?
		Comunicación	¿Cree usted que la comunicación es importante para mejorar la calidad de servicios de la empresa?
	VARIABLE DEPENDIENTE RENTABILIDAD	Factores que influyen en la rentabilidad	Calidad de servicios
Inversión			¿Cree usted que la inversión influye en el compromiso de implementar un sistema de control interno?
Participación en el mercado			¿Cree usted que la participación en el mercado sería mejor si se implementa un sistema de control interno?
Ahorro de costos operativos		Servicio oportuno	¿Cree usted que el servicio oportuno sería mejor si se implementa un sistema de control?
		Control de combustibles	¿Se realiza el control de combustibles al momento de la recepción?
		Costos	¿Cree usted que se obtendría mayores beneficios con los mínimos costos si se implementa un sistema de control interno?
Objetivos propuestos		Objetivos	¿Cree usted que el establecer objetivos es esencial para el éxito de la empresa?
		Buena atención al cliente	¿Cree usted que una buena atención al cliente sería mejor si se implementara un sistema de control que les ayude a mejorar sus funciones?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación.

Según Hernández (2006) la investigación aplicada es debido a que se caracteriza por su búsqueda de la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, para generar solución y sistematizar la práctica basada en la investigación.

La presente investigación perteneció a una investigación aplicada.

3.1.1 Enfoque

Según Hernández (2015) en el enfoque cuantitativo, usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías

La presente investigación perteneció al enfoque cuantitativo.

3.1.2 Alcance o nivel

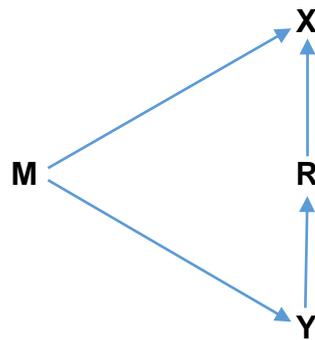
Según Hernández (2015) en un estudio descriptivo correlacional se selecciona la serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente para así describir lo que se investiga. La utilidad y el propósito de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada.

La investigación perteneció al alcance descriptivo correlacional.

3.1.3 Diseño

Según Hernández (2015) la investigación no experimental transversal son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en un ambiente natural para después analizarlos.

La presente investigación perteneció al diseño no experimental.



Donde:

M : Muestra

X : Variable independiente (sistema de control interno).

Y : Variable dependiente (rentabilidad).

R : Correlación entre dichas variables.

3.2 Población y muestra.

3.2.1 Población

Según Hernández (2015) la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

La población de la presente investigación está constituida por 22 trabajadores de la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL. Tal como se muestra en el siguiente cuadro.

CUADRO N° 01

(Personal de la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL.)

N°	CARGO	N° de personal
1	Gerente	1
2	Administrador	1
3	Auxiliar administrativo	2
4	Contador	1
5	Asistentes	3
6	Jefe de pista	1
7	Despachadores	9
8	Bodeguero	4
TOTAL		22

Fuente: Empresa Estación de Servicios el Valle EIRL.

Elaboración: Propia del investigador.

N= 22

3.2.2 Muestra

Según Hernández (2015) la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tienen que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra logren generalizarse o extrapolarse a la población.

La muestra de la presenta investigación estará constituida por los 22 trabajadores de la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL, se tomará a toda la población debido a que es una muestra no probabilística ya que no se hará uso de ninguna fórmula.

CUADRO N° 02

(Personal de la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL.)

Nº	CARGO	Nº de personal
1	Gerente	1
2	Administrador	1
3	Auxiliar administrativo	2
4	Contador	1
5	Asistentes	3
6	Jefe de pista	1
7	Despachadores	9
8	Bodeguero	4
TOTAL		22

Fuente: Empresa Estación de Servicios el Valle EIRL.

Elaboración: Propia del investigador.

N=n= 22

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.3.1 Para la recolección de datos.

Encuesta: es la técnica que se utilizó en la presente investigación, el cual permitió recolectar datos de los mismos trabajadores de la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL, sobre las variables de investigación.

Cuestionario: Es el instrumento a validar, ya que fue viable para el trabajo de investigación, y que nos permitió recolectar datos de los trabajadores de la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL.

3.3.2 Para la presentación de datos.

Se utilizó el Excel para generar los cuadros, Word para la presentación digital y Power Point para la presentación virtual de la presente investigación.

3.3.3 Para el análisis e interpretación de datos.

Se utilizó el programa SPSS para sacar la correlación de las variables, también para generar las tablas y las imágenes de las preguntas de la investigación.

CAPÍTULO IV

4.1 Procesamiento de datos.

Tabla N°01

1.- ¿ Cree usted que las políticas son importantes dentro de la empresa si deseamos mejorar la rentabilidad?

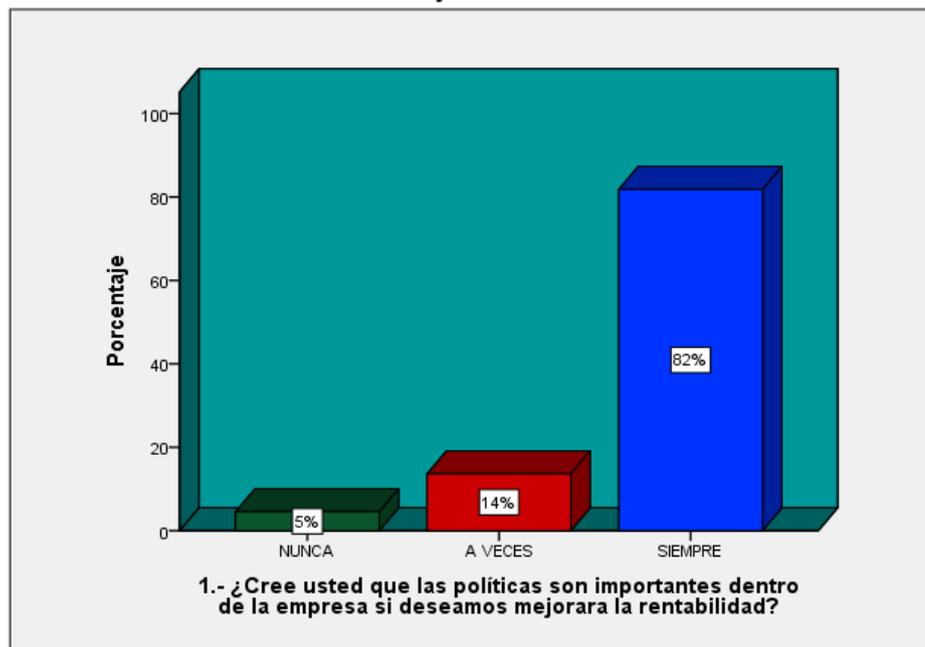
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
A VECES	3	13,6	13,6	18,2
SIEMPRE	18	81,8	81,8	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: encuesta 2019.

Elaboración: propia del investigador.

Imagen N°01

1.- ¿Cree usted que las políticas son importantes dentro de la empresa si deseamos mejorar la rentabilidad?



Fuente: tabla N°01

Elaboración: propia del investigador.

Interpretación

En la imagen N°01 se puede visualizar que el 82% de las personas encuestadas creen que las políticas siempre son importantes dentro de la empresa si deseamos mejorar la rentabilidad y el 5% cree que nunca son importantes. Con este resultado se deduce que la empresa debe implementar las políticas para mejorar su rentabilidad.

Tabla N°02

2.- ¿Cree usted que el sistema de control es importante para mejorar la rentabilidad de la empresa?

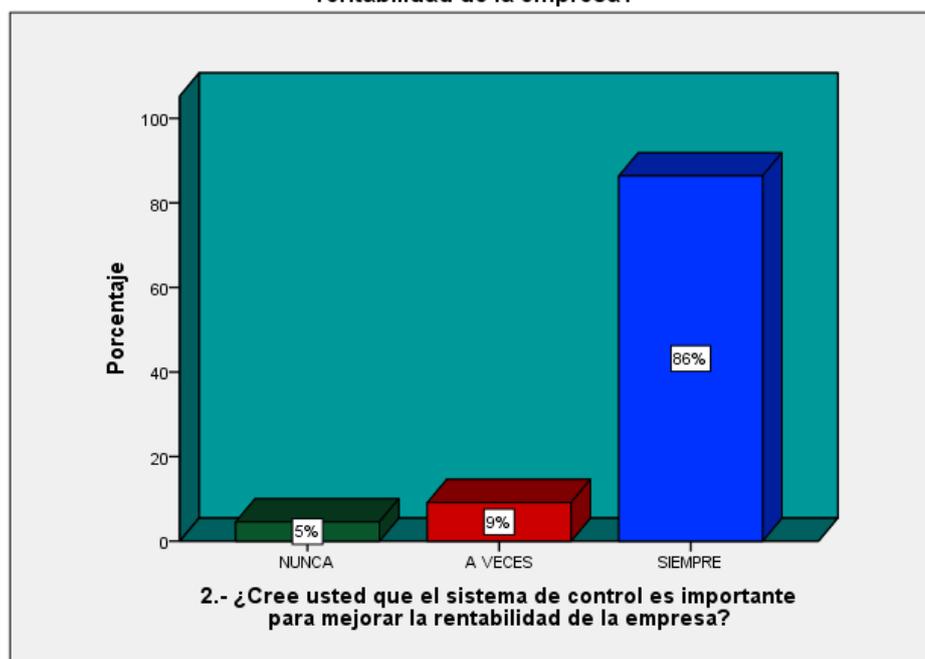
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	4,5	4,5
	A VECES	2	9,1	13,6
	SIEMPRE	19	86,4	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: encuesta 2019.

Elaboración: propia del investigador.

Imagen N°02

2.- ¿Cree usted que el sistema de control es importante para mejorar la rentabilidad de la empresa?



Fuente: tabla N°02

Elaboración: propia del investigador.

Interpretación

En la imagen N°02 se puede visualizar que 86% de las personas encuestadas de la Empresa Estación de Servicios el Valle EIRL creen que el sistema de control siempre es importante para mejorar la rentabilidad de la empresa y el 5% creen que nunca será importante para mejorar la rentabilidad de la empresa. Con este resultado se deduce que la empresa mejoraría su rentabilidad con el sistema de control implementado ya que esto ayudaría a mejorar sus actividades y así cumplir con los objetivos propuestos.

Tabla N°03

3.- ¿Cree usted que los valores éticos son importantes dentro de la empresa si deseamos mejorar la rentabilidad?

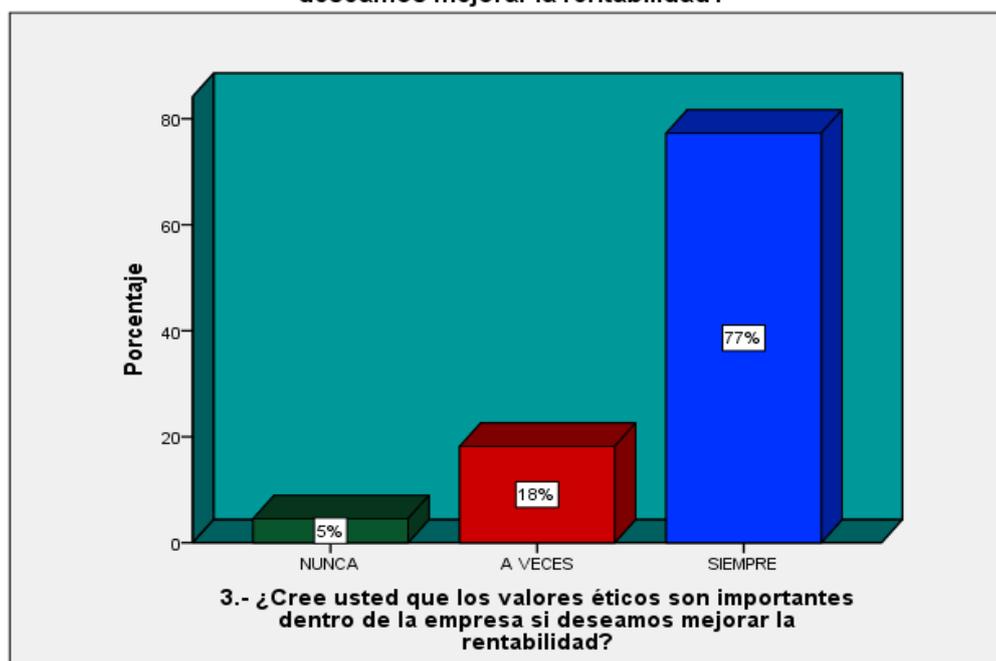
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	4,5	4,5
	A VECES	4	18,2	22,7
	SIEMPRE	17	77,3	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: encuesta 2019.

Elaboración: propia del investigador.

Imagen N°03

3.- ¿Cree usted que los valores éticos son importantes dentro de la empresa si deseamos mejorar la rentabilidad?



Fuente: tabla N°03

Elaboración: propia del investigador.

Interpretación

En la Imagen N°03 se puede visualizar que el 77% de las personas encuestadas creen que los valores éticos siempre ayudan a mejorar la rentabilidad de la empresa y el 5% cree que los valores éticos nunca ayudarían a mejorar la rentabilidad de la empresa. Con este resultado se puede decir que los valores éticos son importantes dentro de la empresa ya que ayudaría al buen desarrollo laboral de los trabajadores y por ende obtener una mejor rentabilidad a final de cada periodo.

Tabla N°04

4.- ¿ Cree usted que el crecimiento acelerado en las operaciones crea riesgo de no obtener una buena rentabilidad?

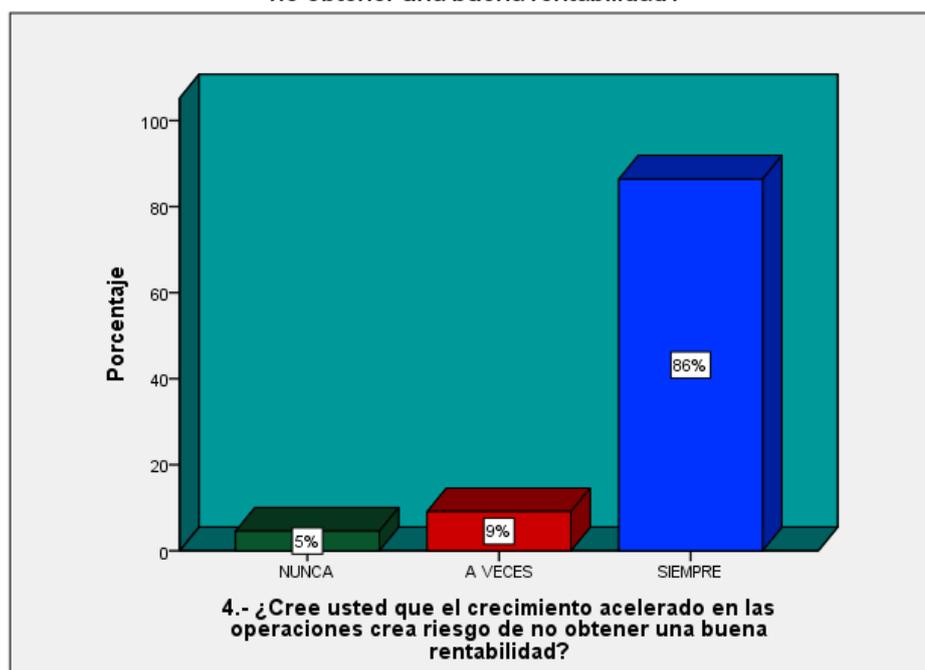
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	4,5	4,5
	A VECES	2	9,1	13,6
	SIEMPRE	19	86,4	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: encuesta 2019.

Elaboración: propia del investigador.

Imagen N°04

4.- ¿Cree usted que el crecimiento acelerado en las operaciones crea riesgo de no obtener una buena rentabilidad?



Fuente: tabla N°04

Elaboración: propia del investigador.

Interpretación

En la imagen N°04 se puede visualizar que el 86% de las personas encuestadas creen que el crecimiento acelerado siempre crea riesgo de no obtener una buena rentabilidad y el 5% cree que nunca es un riesgo. Con este resultado se deduce que la empresa debe plantear objetivos bien establecidos para un periodo determinado, cada actividad a desarrollarse debe ser supervisadas de manera frecuente.

Tabla N°05

5.- ¿Cree usted que la coordinación es importante para mejorar la calidad de servicios de la empresa?

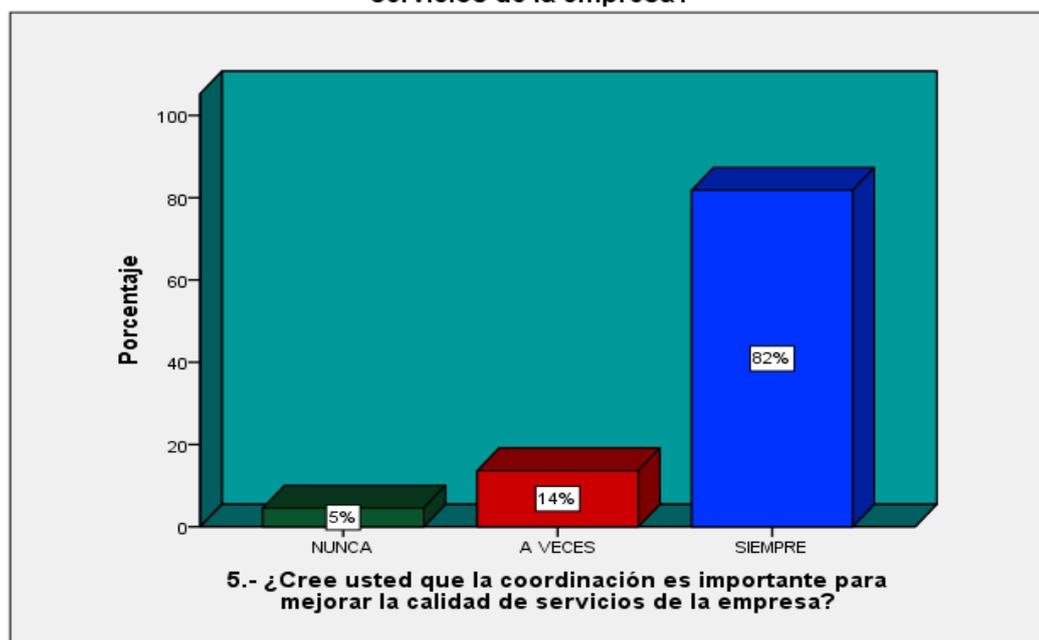
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	4,5	4,5
	A VECES	3	13,6	18,2
	SIEMPRE	18	81,8	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: encuesta 2019.

Elaboración: propia del investigador.

Imagen N°05

5.- ¿Cree usted que la coordinación es importante para mejorar la calidad de servicios de la empresa?



Fuente: tabla N°05

Elaboración: propia del investigador.

Interpretación

En la Imagen N°05 se puede visualizar que el 82% de las personas encuestadas creen que la coordinación siempre es importante para mejorar la calidad de servicios de la empresa y el 5% creen que nunca será importante la coordinación para mejorar la calidad de servicios de la empresa. Con este resultado se deduce que la coordinación es indispensable dentro de la empresa para mejorar la calidad de servicios que se brinda a los clientes.

Tabla N°06

6.- ¿ Cree usted que los objetivos financieros depende de la inversión que realiza la empresa?

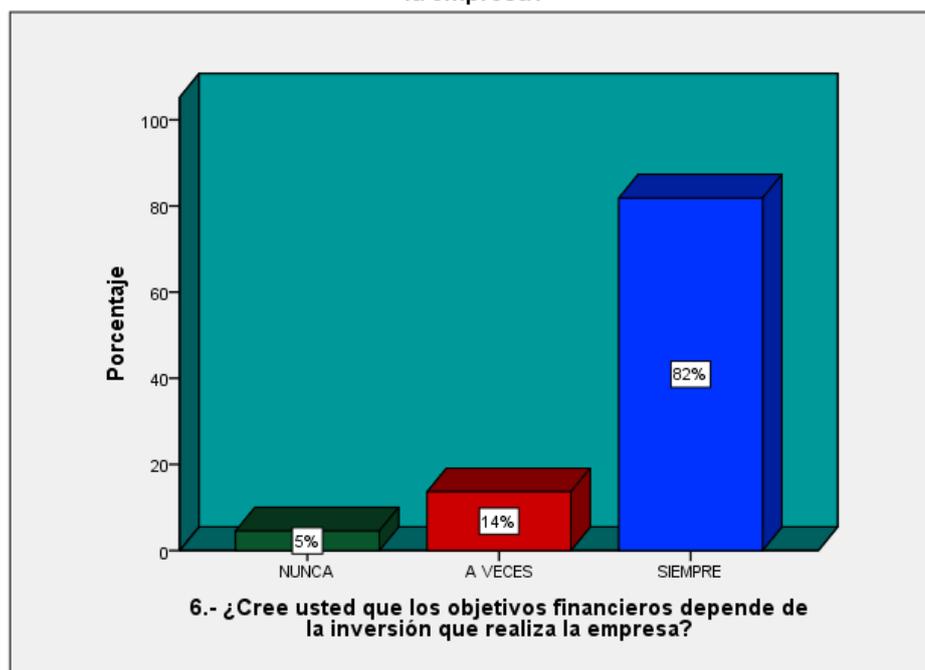
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
A VECES	3	13,6	13,6	18,2
SIEMPRE	18	81,8	81,8	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: encuesta 2019.

Elaboración: propia del investigador.

Imagen N°06

6.- ¿Cree usted que los objetivos financieros depende de la inversión que realiza la empresa?



Fuente: tabla N°06

Elaboración: propia del investigador.

Interpretación

En la imagen N°06 se puede visualizar que el 82% de las personas encuestadas creen que siempre los objetivos financieros dependen de la inversión que realiza la empresa y el 5% cree que los objetivos nunca dependen de la inversión. Con este resultado se deduce que la empresa debe plantear objetivos financieros bien establecidas para tomar la decisión correcta y hacer la inversión necesaria.

Tabla N°07

7.- ¿ Cree usted que las evaluaciones continuas ayudan a mejorar su participación en el mercado en el que se encuentra la empresa?

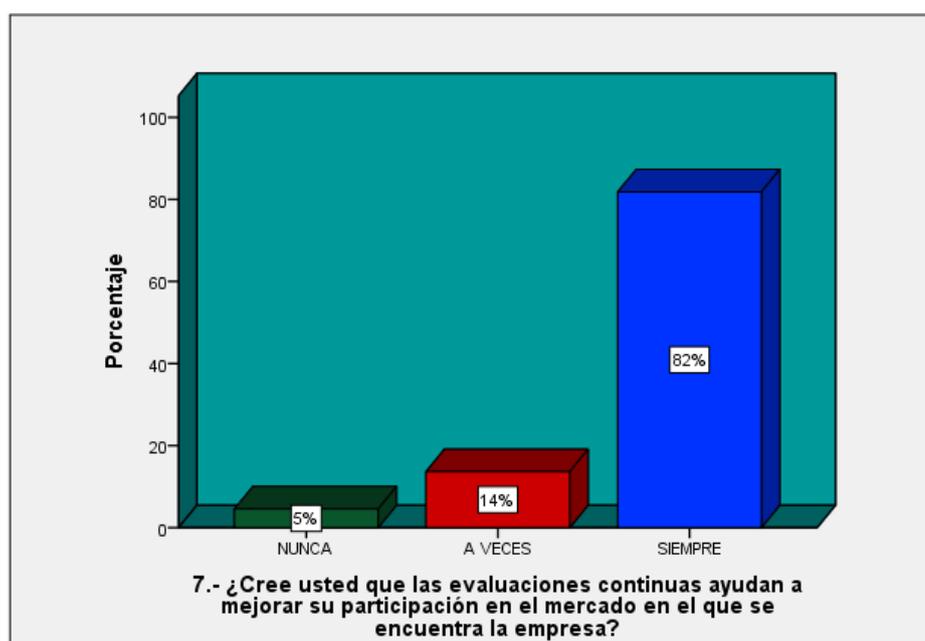
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
A VECES	3	13,6	13,6	18,2
SIEMPRE	18	81,8	81,8	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: encuesta 2019.

Elaboración: propia del investigador.

Imagen N°07

7.- ¿Cree usted que las evaluaciones continuas ayudan a mejorar su participación en el mercado en el que se encuentra la empresa?



Fuente: tabla N°07

Elaboración: propia del investigador.

Interpretación

En la imagen N°07 se puede visualizar que el 82% de las personas encuestadas creen que las evaluaciones continuas siempre ayudan a mejorar su participación en el mercado y el 5% cree que nunca ayudan. Con este resultado se deduce que las personas encargadas de cada área deben supervisar las actividades que se realiza y de esa manera brindar un servicio más eficiente para así mejorar su participación en el mercado.

Tabla N°08

8.- ¿Cree usted que la comunicación es importante para mejorar la calidad de servicios de la empresa?

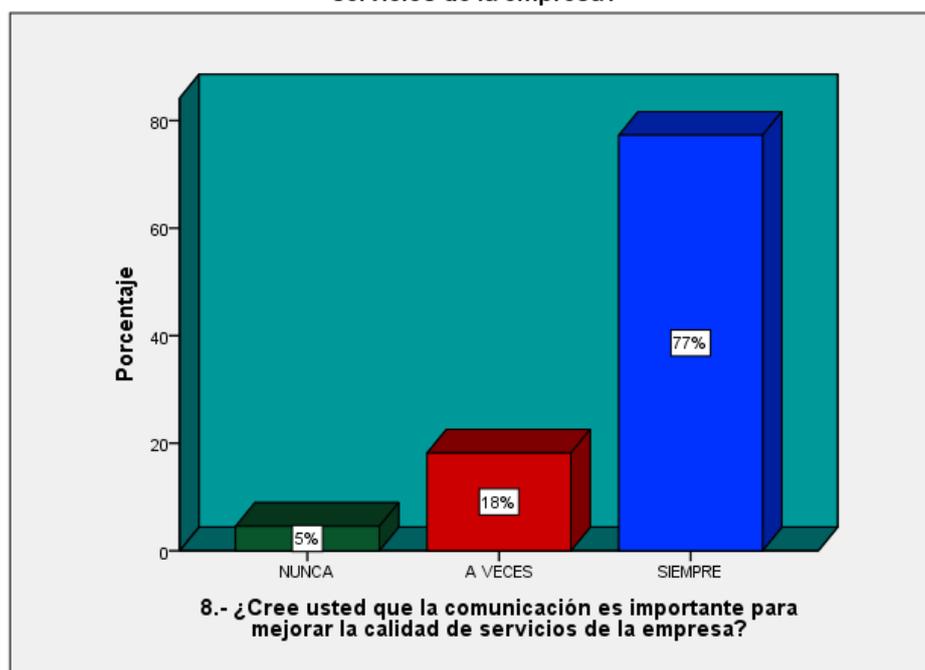
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	4,5	4,5
	A VECES	4	18,2	22,7
	SIEMPRE	17	77,3	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: encuesta 2019.

Elaboración: propia del investigador.

Imagen N°08

8.- ¿Cree usted que la comunicación es importante para mejorar la calidad de servicios de la empresa?



Fuente: tabla N°08

Elaboración: propia del investigador.

Interpretación

En la imagen N°08 se puede visualizar que el 77% de las personas encuestadas creen que siempre es importante la comunicación para mejorar la calidad de servicios y el 5% cree que nunca es importante la comunicación. Con este resultado se deduce que el administrador debe organizar reuniones informativas, dar a conocer sobre el desarrollo de las actividades de la empresa.

Tabla N°09

9.- ¿Cree usted que la calidad de servicio sería mejor si se implementara un sistema de control interno?

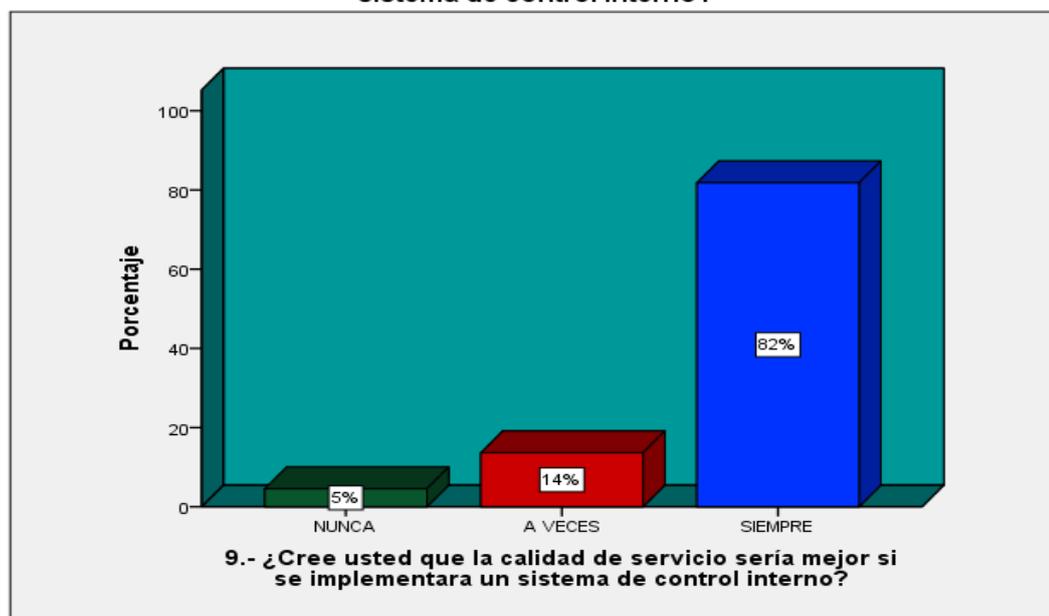
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
A VECES	3	13,6	13,6	18,2
SIEMPRE	18	81,8	81,8	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: encuesta 2019.

Elaboración: propia del investigador.

Imagen N°09

9.- ¿Cree usted que la calidad de servicio sería mejor si se implementara un sistema de control interno?



Fuente: tabla N°09

Elaboración: propia del investigador.

Interpretación

En la Imagen N°09 se puede visualizar que el 82% de las personas encuestadas creen que la calidad de servicios siempre sería mejor si se implementa un sistema de control interno y el 5% cree que la calidad de servicios nunca sería mejor si se implementa un sistema de control. Con este resultado se deduce que la empresa debe implementar un sistema de control para mejorar la calidad de sus servicios, a través de la capacitación a sus personales y las orientaciones respectivas para el buen desarrollo de sus funciones.

Tabla N°10

10.- ¿Cree usted que la inversión influye en el compromiso de implementar un sistema de control interno?

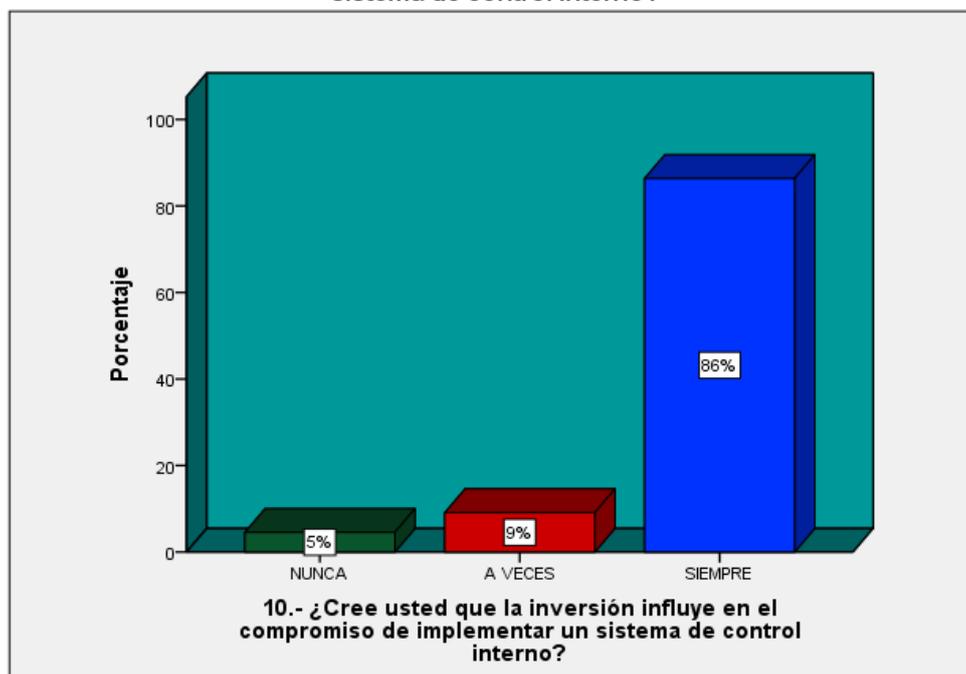
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
A VECES	2	9,1	9,1	13,6
SIEMPRE	19	86,4	86,4	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: encuesta 2019.

Elaboración: propia del investigador.

Imagen N°10

10.- ¿Cree usted que la inversión influye en el compromiso de implementar un sistema de control interno?



Fuente: tabla N°10

Elaboración: propia del investigador.

Interpretación

En la Imagen N°10 se puede visualizar que el 86% de las personas encuestadas creen que la inversión siempre influye en el compromiso de implementar un sistema de control interno y el 5% cree que nunca la inversión influirá para implementar el sistema de control interno. Con este resultado se deduce que la empresa debe invertir para implementar un sistema de control interno.

Tabla N°11

11.- ¿Cree usted que la participación en el mercado sería mejor si se implementa un sistema de control interno?

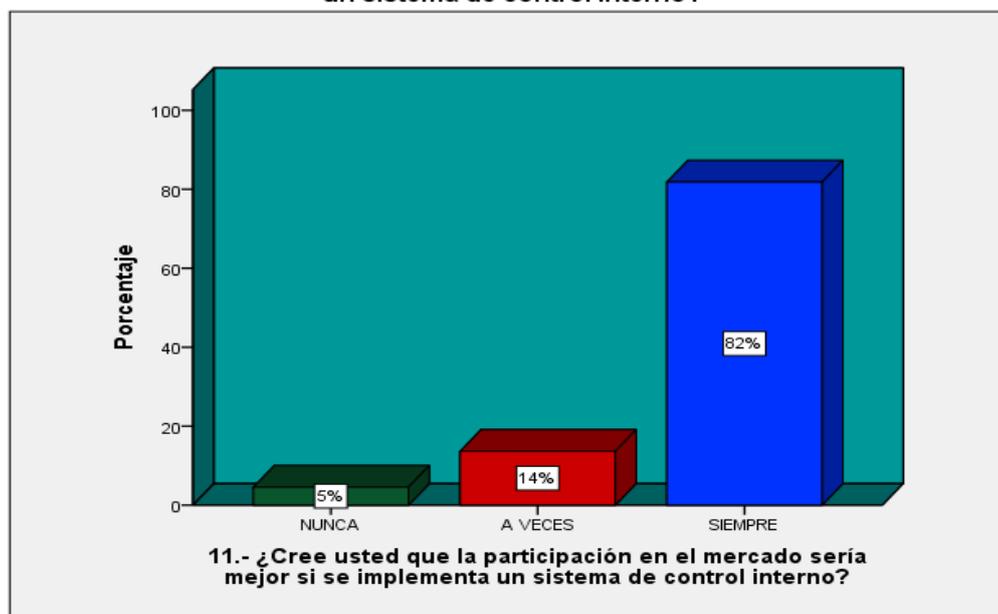
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
A VECES	3	13,6	13,6	18,2
SIEMPRE	18	81,8	81,8	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: encuesta 2019.

Elaboración: propia del investigador.

Imagen N°11

11.- ¿Cree usted que la participación en el mercado sería mejor si se implementa un sistema de control interno?



Fuente: tabla N°11

Elaboración: propia del investigador.

Interpretación

En la Imagen N°11 se puede visualizar que el 82% de las personas encuestadas creen que la participación en el mercado siempre será mejor con la implementación de un sistema de control interno y el 5% cree que nunca sería mejor. Con este resultado se deduce que la empresa debe implementar un sistema de control interno que supervise el desarrollo de las actividades que se realiza y así mejorar su participación en el mercado en el que se encuentra.

Tabla N°12

12.- ¿Cree usted que el servicio oportuno sería mejor si se implementara un sistema de control?

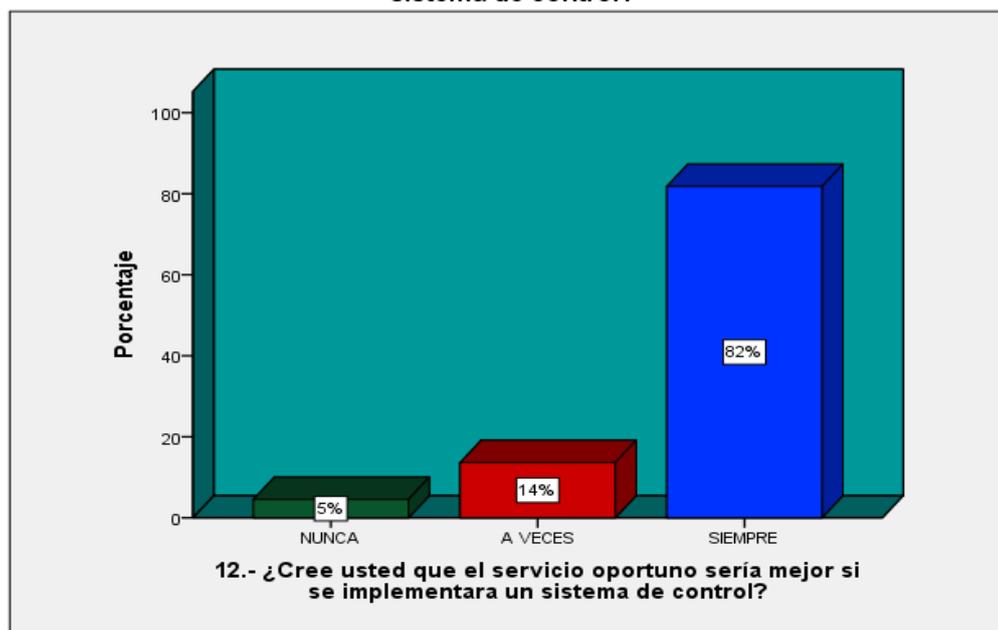
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
A VECES	3	13,6	13,6	18,2
SIEMPRE	18	81,8	81,8	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: encuesta 2019.

Elaboración: propia del investigador.

Imagen N°12

12.- ¿Cree usted que el servicio oportuno sería mejor si se implementara un sistema de control?



Fuente: tabla N°12

Elaboración: propia del investigador.

Interpretación

En la Imagen N°12 se puede visualizar que el 82% de las personas encuestadas creen que el servicio oportuno siempre sería mejor siempre y cuando se realiza una implementación de un sistema de control interno y el 5% de las personas cree que nunca es necesario implementar un sistema de control interno para mejorar el servicio. Con este resultado se deduce que si es necesario implementar un sistema del control interno a la empresa para mejorar las funciones de los despachadores y de esa manera brindar un buen servicio a los clientes.

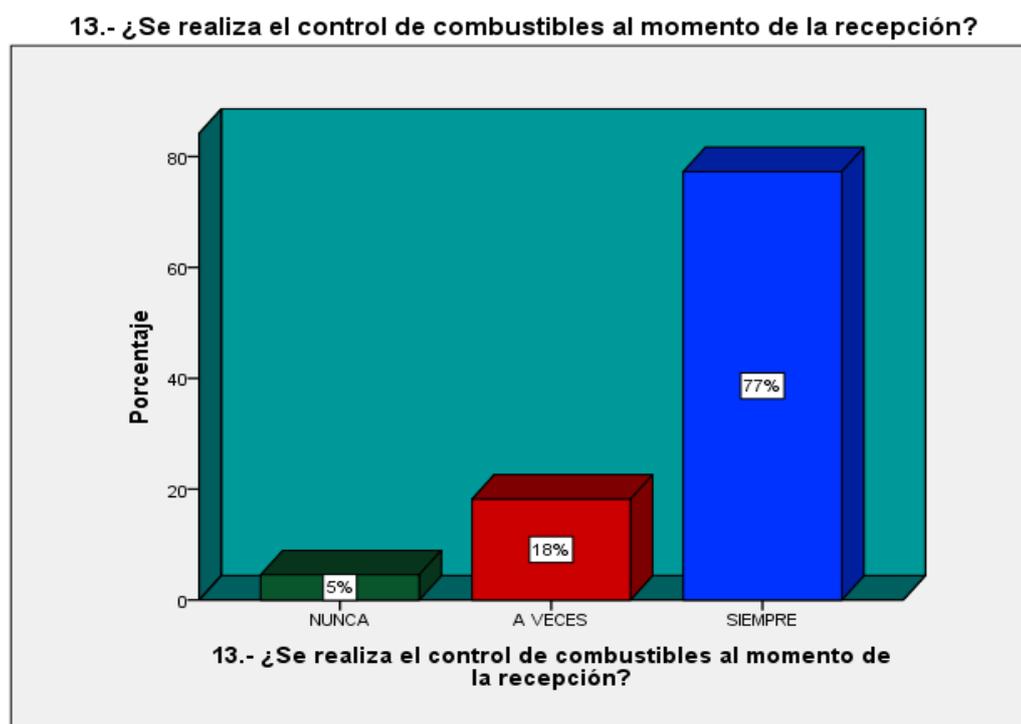
Tabla N°13

13.- ¿Se realiza el control de combustibles al momento de la recepción?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	4,5	4,5
	A VECES	4	18,2	22,7
	SIEMPRE	17	77,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0

Fuente: encuesta 2019.

Elaboración: propia del investigador.

Imagen N°13



Fuente: tabla N°13

Elaboración: propia del investigador.

Interpretación

En la Imagen N°13 se puede visualizar que el 77% de las personas encuestadas afirmaron que siempre se realiza el control de combustible al momento de su recepción por el personal encargado y el 5% comentaron que nunca se realiza el control de combustibles. Con este resultado se deduce que la empresa debe instruir al encargado que realice el control de combustibles al momento de la recepción, ya que no siempre se realiza el control poniendo en riesgo de no cumplir los objetivos financieros.

Tabla N°14

14.- ¿ Cree usted que se obtendría mayores beneficios con los mínimos costos si se implementa un sistema de control interno?

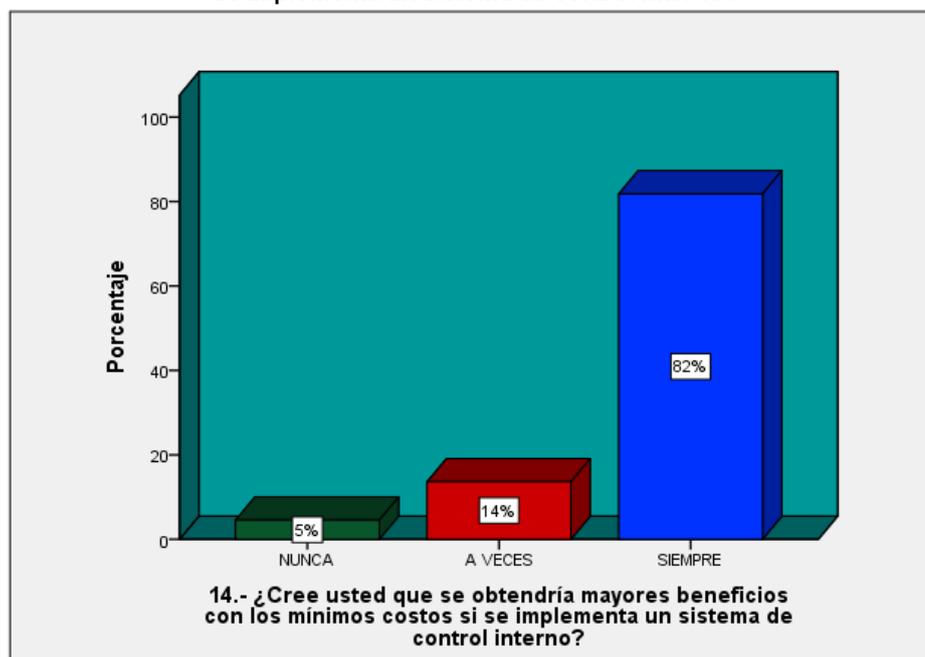
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
A VECES	3	13,6	13,6	18,2
SIEMPRE	18	81,8	81,8	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: encuesta 2019.

Elaboración: propia del investigador.

Imagen N°14

14.- ¿Cree usted que se obtendría mayores beneficios con los mínimos costos si se implementa un sistema de control interno?



Fuente: tabla N°14

Elaboración: propia del investigador.

Interpretación

En la imagen N°14 se puede visualizar que el 82% de las personas encuestadas afirmaron que siempre se obtendría mayores beneficios con la implementación de un sistema de control interno y el 5% cree que nunca se obtendría mayores beneficios. Con este resultado se deduce que la empresa debe implementar un sistema de control interno para generar mayores beneficios con los costos mínimos y de esa manera obtener una mejor rentabilidad a final de periodo.

Tabla N°15

15.- ¿ Cree usted que el establecer objetivos es esencial para el éxito de la empresa?

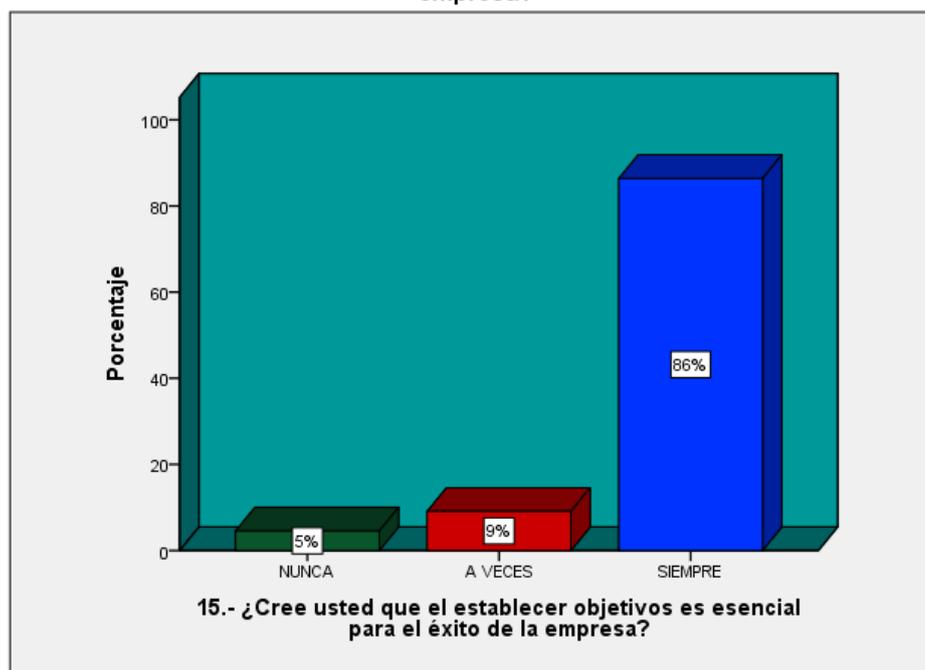
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
A VECES	2	9,1	9,1	13,6
SIEMPRE	19	86,4	86,4	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: encuesta 2019.

Elaboración: propia del investigador.

Imagen N°15

15.- ¿Cree usted que el establecer objetivos es esencial para el éxito de la empresa?



Fuente: tabla N°15

Elaboración: propia del investigador.

Interpretación

En la imagen N°15 se puede visualizar que el 86% de las personas encuestadas creen el establecer objetivos siempre es importante para lograr el éxito de la empresa y el 5% cree que nunca será esencial. Con este resultado se deduce que la empresa debe establecer objetivos claros y que estas sean cumplidas de manera correcta y de esa manera lograr el éxito de la empresa.

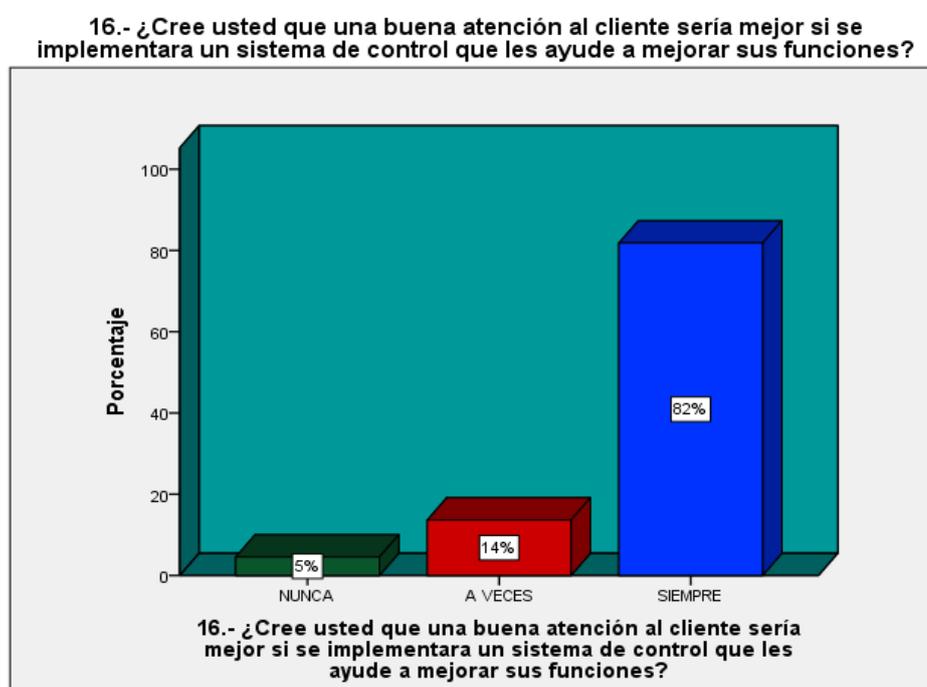
Tabla N°16

16.- ¿Cree usted que una buena atención al cliente sería mejor si se implementara un sistema de control que les ayude a mejorar sus funciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	4,5	4,5	4,5
A VECES	3	13,6	13,6	18,2
SIEMPRE	18	81,8	81,8	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: encuesta 2019.
Elaboración: propia del investigador.

Imagen N°16



Fuente: tabla N°16
Elaboración: propia del investigador.

Interpretación:

En la Imagen N°16 se puede visualizar que el 82% de las personas encuestadas creen que una buena atención al cliente, siempre será mejor si se implementa un sistema de control interno y el 5% cree que nunca será necesario realizar la implementación del control interno para tener una buena atención al cliente. Con este resultado se deduce que la empresa debe implementar un sistema de control interno para mejorar sus funciones de los trabajadores y tener una mejor atención a los clientes.

4.2 Contratación de hipótesis y prueba de hipótesis.

Para interpretar el coeficiente de correlación se utilizó la siguiente escala:

CUADRO N° 03

Correlación negativa perfecta	-1.00
Correlación negativa muy fuerte	-0.90
Correlación negativa considerable	-0.75
Correlación negativa media	-0.50
Correlación negativa débil	-0.25
Correlación negativa muy débil	-0.10
Correlación nula	0.00
Correlación positiva muy débil	+0.10
Correlación positiva débil	+0.25
Correlación positiva media	+0.50
Correlación positiva considerable	+0.75
Correlación positiva muy fuerte	+0.90
Correlación positiva perfecta	+1.00

Fuente: Hernández, Fernández, Baptista (2010).

Hipótesis General:

Para comprobar la hipótesis, planteamos la hipótesis estadística siguiente:

HG: Existe relación estadísticamente significativa entre el sistema de control interno y la rentabilidad.

Calculando el Coeficiente r_{xy} de Correlación de Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

x = Puntajes obtenido del sistema de control interno

y = Puntajes obtenidos de la rentabilidad

$r_{x,y}$ = Relación de las variables.

N = número de trabajadores.

Tabla Nº17 Correlación de Pearson

Correlaciones			
		Sistema de control interno	rentabilidad
Sistema de control interno	Correlación de Pearson	1	,917**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
rentabilidad	Correlación de Pearson	,917**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

Se obtuvo un valor relacional de **0.917**, el cual manifiesta que hay una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio: el sistema de control interno y la rentabilidad. De esta forma se acepta la hipótesis general.

Hipótesis Específicas:

Para comprobar las hipótesis específicas, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

HE₁: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos entre actividades de control y la rentabilidad.

Tabla Nº18 Correlación de Pearson

Correlaciones			
		Rentabilidad	Actividades de control
Rentabilidad	Correlación de Pearson	1	,792**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
Actividades de control	Correlación de Pearson	,792**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

Se obtuvo un valor relacional de **0.792**, el cual manifiesta que hay una correlación positiva considerable entre las variables de estudio: actividades de control y la rentabilidad. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

HE₂: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de la evaluación de riesgo y la rentabilidad.

Tabla N°19 Correlación de Pearson

Correlaciones		
	Rentabilidad	Evaluación de riesgos
Rentabilidad	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,841**
	N	22
Evaluación de riesgos	Correlación de Pearson	,841**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	22

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

Se obtuvo un valor relacional de **0.841**, el cual manifiesta que hay una correlación positiva considerable entre las variables de estudio: la evaluación de riesgos y la rentabilidad. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

HE₃: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de la supervisión y la rentabilidad.

Tabla N°20 Correlación de Pearson

Correlaciones		
	Rentabilidad	Supervisión
Rentabilidad	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,381
	N	22
Supervisión	Correlación de Pearson	,381
	Sig. (bilateral)	,080
	N	22

Fuente: encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

Se obtuvo un valor relacional de **0.381**, el cual manifiesta que hay una correlación positiva débil entre las variables de estudio: la supervisión y la rentabilidad. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Presentar la contrastación de los resultados de investigación.

Con respecto a la **hipótesis general** de acuerdo a los resultados obtenidos según las pruebas estadísticas mediante la correlación de Pearson, hallamos una correlación positiva muy fuerte entre las variables, Sistema de control interno y la Rentabilidad, con un valor relacional de 0.917. Como se puede observar en la tabla N° 17 donde el sistema de control interno influye significativamente en la rentabilidad de la empresa, donde la gran mayoría de los trabajadores creen que las actividades de control, la evaluación de riesgo y la supervisión es indispensable para mejorar la rentabilidad de la empresa Según la Contraloría General de la República (2016) el Sistema de Control Interno permite prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción en las entidades públicas o privadas. Es el conjunto de elementos organizacionales (Planeación, Control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación).

Con respecto a la **hipótesis específica uno** en base a los resultados obtenidos según las pruebas estadísticas mediante la correlación de Pearson con la dimensión 1, existe una relación positiva considerable entre las Actividades control y la Rentabilidad con un valor relacional de 0.792. Como se puede observar en la tabla N° 18. Se determina que las políticas, el sistema de control y los valores éticos siempre será importante en la empresa para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, cumpliendo con los objetivos propuestos y así mejorar la rentabilidad. Según García (2010) Menciona que cada actividad de control debe ser monitoreada con instrumentos de supervisión eficaces (observaciones, cuestionarios, revisiones sorpresivas, etc.) realizados de forma permanente por los directivos y los auditores internos si existieran, con el objetivo de poder asegurar que el Control Interno funcione de forma adecuada y detectar oportunamente cuánto es de efectiva la actividad de control para, de lo contrario, ser sustituida por otra.

Es decir que si los subordinados sienten que en el área de trabajo se cumple con los valores éticos y hay compañerismo, por ende, se obtendrá mejores resultados, motivo por el cual se debe tener en cuenta que para toda organización es muy importante las actividades de Control.

Con respecto a la **hipótesis específica dos** en base a los resultados obtenidos según las pruebas estadísticas mediante la correlación de Pearson con la dimensión 2, Existe una relación positiva considerable entre la Evaluación de riesgos y la Rentabilidad con un valor relacional de 0.841. Como se puede observar en la tabla N° 19. Se comprueba que el crecimiento acelerado en las operaciones crea riesgo de no obtener una buena rentabilidad, como se muestra en la tabla N° 04. La empresa debe evaluar los objetivos para luego ejecutarlos de la mejor manera. Según COSO (2013) la evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

Con respecto a la **hipótesis específica tres** en base a los resultados obtenidos según las pruebas estadísticas mediante la correlación de Pearson con la dimensión 3, existe una relación positiva débil entre la Supervisión y la Rentabilidad con un valor relacional de 0.381. Como se puede observar en la tabla N° 20.

Se determinó que la comunicación es importante para mejorar la calidad de servicios de la empresa, como se muestra en la tabla N° 08. El administrador de la empresa debe comunicar periódicamente sobre el desarrollo de las actividades de los trabajadores. Según Rosales (2012) en su tesis titulada “Propuesta de implantación de un sistema de control interno para llevar a cabo en una empresa privada del sector automotriz ubicada en el valle de Toluca, Estado de México” concluye que, en la actualidad, la Información es uno de los recursos más preciados en cualquier organización. El contar con información íntegra, accesible, consistente, confiable y oportuna, es fundamental para que dicha

organización pueda subsistir, desarrollarse y tomar decisiones correctas en el dinámico mundo actual.

Los datos pertinentes a cada sistema de información no solamente deben ser identificados, capturados y procesados, sino que este debe ser supervisados en forma oportuna para que así pueda participar en el sistema de control. Lo cual de esta manera lograremos obtener resultados oportunos, veraz y eficaz para la toma de decisiones y así conseguir resultados satisfactorios para el bien de la empresa.

CONCLUSIONES

- 1.- De los resultados de la investigación, tiene como conclusión general que el Sistema de Control Interno influye significativamente en la Rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL, habiendo obtenido una correlación de Pearson de 0.917 siendo esta una correlación positiva muy fuerte, aceptándose la hipótesis general planteada. Se concluye que empresa mejoraría su rentabilidad implementando, las actividades de control, evaluación de riesgos y la supervisión además de una mejor gestión y control en cuanto a las funciones y actividades labores que se realiza en la empresa.
- 2.- De los resultados de la investigación, se concluye que las Actividades de control influyen significativamente en la Rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL, en la tabla N° 18 podemos ver que se obtuvo un valor correlacional de Pearson de 0.792, el cual manifiesta que hay una correlación positiva considerable entre las variables de estudio de Actividades de Control y Rentabilidad, aceptándose la hipótesis específica uno. Así mismo se determina que las políticas, sistema de control y los valores éticos deben ser primordiales dentro de la empresa, ya que esto ayudaría a mejorar la rentabilidad y tener un mejor desempeño laboral.
- 3.- De los resultados de la investigación, la evaluación de riesgo se determinó que de ser implementados esto influye significativamente en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL, observando en la tabla N° 19 un valor correlacional de Pearson de 0.841, el cual manifiesta que hay una correlación positiva considerable entre la variable de estudio Evaluación de Riesgos y la Rentabilidad, aceptándose la hipótesis específica dos. Se concluye que el crecimiento acelerado crea riesgo de no obtener los objetivos financieros. Además, siempre se debe tener en cuenta cada paso o procedimiento que se realiza para evitar los riesgos que pueda darse dentro de la empresa,

también se debe capacitar a los trabajadores para generar confianza en el desarrollo de sus actividades además de realizar reuniones informativas sobre el logro de los objetivos.

- 4.- De los resultados de la investigación se concluye que la Supervisión influye significativamente en la Rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL, en la tabla N° 20 podemos ver un valor correlacional de Pearson de 0.381 el cual manifiesta que hay una correlación positiva débil entre la variable de estudio Supervisión y la Rentabilidad, aceptándose la hipótesis específica tres. Se concluye que la comunicación siempre ayuda mejorar la calidad de servicios que se brinda a los clientes. Con supervisión se logra tener un mejor conocimiento de las operaciones y procedimientos que se realiza, también se pudo concluir que a través de las evaluaciones continuas la empresa obtendría mayores beneficios.

RECOMENDACIONES

- 1.- Se recomienda al Gerente de la empresa Estación de Servicios el Valle EIRL implementar el sistema de control interno en la empresa de forma adecuada, con las actividades de control, la evaluación de riesgos y la supervisión en toda la organización y con todas las herramientas necesarias para evitar los sobrecostos innecesarios, para así tener una mayor rentabilidad en beneficio de la empresa.
- 2.- Al Gerente de la Empresa Estación de Servicios el Valle EIRL, debe implementar las actividades de control, políticas, y los valores éticos, promoviendo la práctica de valores institucionales, para que de esa forma los trabajadores brinden el servicio de la mejor manera, con los modales y respeto respectivo hacia los clientes.
- 3.- Al Administrador de la Empresa Estación de Servicios el Valle EIRL, debe evaluar los riesgos futuros para generar confiabilidad en la toma de decisiones, como también debe realizar las coordinaciones con los trabajadores de forma periódica, ayudando así al mejor desempeño de sus colaboradores y cumplir con los objetivos propuestos.
- 4.- Se recomienda al Administrador de la Empresa Estación de Servicios el Valle EIRL realizar cambios en la supervisión cada mes, tener como compromiso hacer el seguimiento a las actividades que realiza la empresa, y evitar centrarse solo en el crecimiento sino también en la calidad de servicio que se brinda a los clientes ya que todo esto conlleva a la rentabilidad sin dejar de cumplir con las funciones de cada área.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amador, A. (2002). *Control Interno y Auditoría, su Aportación en las Organizaciones*. Mexico: 1ra Edición.
- Amaro, A. (15 De 09 De 2013). *Soy Conta*. Obtenido De [Http://Www.Soyconta.Mx/La-Importancia-Del-Control-Interno-En-La-Empresa/](http://www.Soyconta.Mx/La-Importancia-Del-Control-Interno-En-La-Empresa/)
- Bosque, D. (2016). *El Control Interno y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Centro Motor S.A*. España: Instituto Universitario Aeronautico.
- Camac, C. (2018). *La Gestión del Riesgo y la Rentabilidad en la Financiera Proempresa S.A Agencia Huánuco 2017*. Huánuco: Universidad De Huánuco.
- Castro, J. (2014). *Beneficios de un Sistema de Control*. México: Corponet.
- Cepeda, G. (2006). *Importancia del Control Interno*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Contraloría General De La República (2014). *Control Interno de las Entidades del Estado - Ley N° 28716*. Lima. Obtenido De Contraloría General De La República .
- Contraloría General De La República (2016). *Contraloría General de la República*. Obtenido De Contraloría General De La República: [Http://Doc.Contraloria.Gob.Pe/Pack_Anticorrupcion/Documentos/3_Control_Interno_2016.Pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Pack_Anticorrupcion/Documentos/3_Control_Interno_2016.Pdf)
- COSO. (2013). *Control Interno - Marco Integral*. España: Instituto de Auditores Internos De España.
- Eslava, J. (2014). *Análisis Económico - Financiero de las Decisiones de Gestión Empresarial*. Venezuela: Esic.
- Faga, H. (1997). *Cómo conocer y manejar sus costos para tomar decisiones rentables*. Buenos Aires: Granica.
- Flores, F. (2015). *Control Interno Y Rentabilidad En La Empresa Grupo Moreno Automotriz S.A. Huaraz*. Huaraz - Perú: Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote.
- García, D. (2010). *Eument.Net*. Obtenido De [Http://Www.Eument.Net/Libros-Gratis/2010f/852/Actividades%20de%20control.Htm](http://www.Eument.Net/Libros-Gratis/2010f/852/Actividades%20de%20control.Htm)
- Gitman, J. (2003). *Rentabilidad Empresarial*. Mexico: 1ª Edición.
- Hernández, Fernández & Baptista. (2006). *Metodología de Investigación*. México: Mac Graw Hil.
- Hernández, R. (2015). *Metodología de la Investigación*. Mexico: 5ª Edición.
- Herrera, A. (2017). *Control Interno y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa de Servicios Automotrices B Y M S.A.C*. Trujillo - Perú: Universidad César Vallejo.
- Lastra, C. (2018). *El Sistema de Inventario y la Rentabilidad de la Empresa Vinsa S.R.L. Huánuco 2017*. . Huánuco: Universidad De Huánuco.

- Luna, O. (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*. Huánuco : Universidad De Huánuco.
- Martinez, N. (2009). *Factores de Rentabilidad en las Decisiones Financieras* . República Bolivariana De Venezuela: Convenio Fiec-Unesr.
- Moreno, N. (2017). *La Falta de Implementacion de Control Interno en el Departamento de Cobranzas y su Influencia en la Rentabilidad de la Empresa Alisercon S.A.C. En El 2015*”. Lima Perú : Universidad Privada del Norte.
- NIA, 400. (1998). *Evaluación de Riesgo y Control Interno*.
- Polo, D. (2015). *Gestionar Facil*. Obtenido De Obtenido De [Https://Www.Gestionar-Facil.Com/Reduccion-De-Costos-Operativos/](https://www.Gestionar-Facil.Com/Reduccion-De-Costos-Operativos/)
- Quispe, J. (2017). *El Control Interno y su Efecto en la Rentabilidad de las Actividades de Exportación en las Empresas Aduaneras del Distrito de Ventanilla*. Lima Perú: Universidad San Martin De Porres.
- Rosales, A. (2012). *Propuesta de Implantación de un Sistema de Control Interno Para Llevar a Cabo en una Empresa Privada del Sector Automotriz Ubicada en el Valle de Toluca, Estado De México* . México: Universidad Autónoma Del Estado De México.
- Salinas, F. (2016). *Implementación de un Sistema de Control Interno para la Estación de Servicios la Argelia de la Ciudad de Loja*. Ecuador: Universidad Nacional De Loja.
- Tovar, Y. (2005). *Análisis del Sistema de Control Interno Aplicado a las Cuentas por Cobrar en el Hotel Stauffer Maturín*. Venezuela.

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
P.A CONTABILIDAD Y FINANZAS
CUESTIONARIO

(Dirigido a los trabajadores de La empresa Estación de Servicios el Valle E.I.R.L)

Estimado (a) el presente cuestionario tiene como finalidad obtener información para el trabajo de investigación de tesis: En ese sentido, agradezco su colaboración y sinceridad al responder cada una de las preguntas marcando con una (X) la alternativa que estime conveniente.

1.- ¿Cree usted que las políticas son importantes dentro de la empresa si deseamos mejorar la rentabilidad?

- A) Siempre
- B) A veces
- C) Nunca

2.- ¿Cree usted que el sistema de control es importante para mejorar la rentabilidad de la empresa?

- A) Siempre
- B) A veces
- C) Nunca

3.- ¿Cree usted que los valores éticos son importantes dentro de la empresa si deseamos mejorar la rentabilidad?

- A) Siempre
- B) A veces
- C) Nunca

4.- ¿Cree usted que el crecimiento acelerado en las operaciones crea riesgo de no obtener una buena rentabilidad?

- A) Siempre
- B) A veces
- C) Nunca

5.- ¿Cree usted que la coordinación es importante para mejorar la calidad de servicios de la empresa?

- A) Siempre
- B) A veces
- C) Nunca

6.- ¿Cree usted que los objetivos financieros dependen de la inversión que realiza la empresa?

- A) Siempre
- B) A veces
- C) Nunca

7.- ¿Cree usted que las evaluaciones continuas ayudan a mejorar su participación en el mercado en el que se encuentra la empresa?

- A) Siempre
- B) A veces
- C) Nunca

8.- ¿Cree usted que la comunicación es importante para mejorar la calidad de servicios de la empresa?

- A) Siempre
- B) A veces
- C) Nunca

9.- ¿Cree usted que la calidad de servicio sería mejor si se implementara un sistema de control interno?

- A) Siempre
- B) A veces
- C) Nunca

10.- ¿Cree usted que la inversión influye en el compromiso de implementar un sistema de control interno?

- A) Siempre
- B) A veces
- C) Nunca

11.- ¿Cree usted que la participación en el mercado sería mejor si se implementa un sistema de control interno?

- A) Siempre
- B) A veces
- C) Nunca

12.- ¿Cree usted que el servicio oportuno sería mejor si se implementara un sistema de control?

- A) Siempre
- B) A veces
- C) Nunca

13.- ¿Se realiza el control de combustibles al momento de la recepción?

- A) Siempre
- B) A veces
- C) Nunca

14.- ¿Cree usted que se obtendría mayores beneficios con los mínimos costos si se implementa un sistema de control interno?

- A) Siempre
- B) A veces
- C) Nunca

15.- ¿Cree usted que el establecer objetivos es esencial para el éxito de la empresa?

- A) Siempre
- B) A veces
- C) Nunca

16.- ¿Cree usted que una buena atención al cliente sería mejor si se implementara un sistema de control que les ayude a mejorar sus funciones?

- A) Siempre
- B) A veces
- C) Nunca

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera el sistema de control interno influye en la rentabilidad de la Estación de Servicios El Valle E.I.R.L Huánuco 2019?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO</p> <p>¿De qué manera las actividades de control influyen en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle E.I.R.L Huánuco 2019?</p> <p>¿De qué manera la evaluación de riesgos influye en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle E.I.R.L Huánuco 2019?</p> <p>¿De qué manera la supervisión influye en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle E.I.R.L Huánuco 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la influencia del control interno en la rentabilidad de la Estación de Servicios el Valle E.I.R.L Huánuco 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Determinar la influencia de las actividades de control en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle E.I.R.L Huánuco 2019.</p> <p>Determinar la influencia de la evaluación de riesgos en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle E.I.R.L Huánuco 2019.</p> <p>Determinar la influencia de la supervisión en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle E.I.R.L Huánuco 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL.</p> <p>El sistema de control interno influye significativamente en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle E.I.R.L Huánuco 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICO</p> <p>Las actividades de control influyen en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle E.I.R.L Huánuco 2019.</p> <p>La evaluación de riesgos influye en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle E.I.R.L Huánuco 2019.</p> <p>La supervisión influye en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle E.I.R.L Huánuco 2019.</p>	<p>V.I</p> <p>SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p>	<p>Actividades de control</p>	Política	<p>ENFOQUE:</p> <p>cuantitativo</p> <p>ALCANCE:</p> <p>correlacional</p> <p>DISEÑO:</p> <p>no experimental</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Está conformada por 22 trabajadores</p> <p>MUESTRA:</p> <p>está conformada por 22 trabajadores</p>	<p>TECNICA:</p> <p>encuesta</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>cuestionario</p>
					Sistema de control			
					Valores éticos			
				<p>Evaluación de riesgos</p>	Crecimiento acelerado			
					Coordinación			
					Objetivos financieros			
			<p>V.D</p> <p>RENTABILIDAD</p>	<p>Supervisión</p>	Evaluaciones continuas			
					Comunicación			
					<p>Factores que influyen en la rentabilidad</p>	Calidad de servicio		
				Inversión				
				Participación en el mercado				
				<p>Ahorro de Costos operativos</p>	Servicio oportuno			
Control de combustibles								
Costos								
<p>Objetivos propuestos</p>	Objetivos							
	Buena atención al cliente							



Pista de atención

