



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
Y FINANZAS

TESIS
CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CAPITOLIUM
ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C., PUEBLO LIBRE, 2019

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:
Bach. ANDIA ORIHUELA, ROGER GREGORY

LIMA – PERÚ
2020

ASESOR DE TESIS

Dra. CHIRINOS GASTELU, TERESA GIOVANNA

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
Presidente

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Secretario

Mg. MARTIN ARTURO REAÑO MUÑOZ
Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, a mis padres y hermanos, quienes durante todo este tiempo me han brindado su apoyo incondicional, animándome a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por un día más de vida para tener la oportunidad de ser mejor persona. También a mis maestros y profesores, quienes han influenciado de manera positiva en mi desarrollo profesional.

RESUMEN

El trabajo de investigación denominado “Control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C., Pueblo Libre, 2019” tuvo como objeto de estudio al grado de influencia que puede ejercer el control interno sobre las ganancias que obtiene una empresa. El propósito principal de la presente investigación fue determinar el grado de influencia en que el control interno tiene sobre la rentabilidad, bajo el enfoque cuantitativo. El método de investigación fue de tipo aplicado, para su desarrollo fue no experimental, de nivel descriptivo-correlacional, de corte transversal, aplicando el instrumento una sola vez.

Los resultados del presente estudio concluyen que existe una incidencia significativa del control interno sobre la rentabilidad, se observa una correlación positiva alta de 0,994 y una significancia de p valor = 0,000, siendo menor al 0.05, valor esperado del p valor para considerar la hipótesis nula.

En la discusión del presente trabajo de investigación, se corroboran los resultados del presente trabajo de investigación frente a otros trabajos previos.

La conclusión principal fue que el control interno incide significativamente en la rentabilidad de la empresa.

Palabras clave: control interno, rentabilidad, administración de riesgos.

ABSTRACT

The research work called "INTERNAL CONTROL AND ITS INFLUENCE ON THE PROFITABILITY OF THE COMPANY CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C., PUEBLO LIBRE, 2019" has as object of study to the degree of influence that can exert the internal control on the profits obtained by a company. The main purpose of this research is to determine the extent to which internal control influences profitability under the quantitative approach. The research method was applied, for its development is non-experimental, descriptive-correlational, cross-sectional, applying the instrument only once.

The results of this study conclude that there is a significant impact of internal control on profitability, there is a high positive correlation of 0.994 and a significance of p value = 0.000, being less than 0.05, the expected value of p value to consider the null hypothesis.

In the discussion of the present research work, the results of the present research work are corroborated against other previous works.

The main conclusion is that internal control has a significant impact on the profitability of the company. Keywords: Internal control, profitability, risk management.

Keywords: Internal control, profitability.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento de problema.....	15
1.2. Formulación del problema.	17
1.2.1. Problema general.	17
1.2.2. Problemas específicos.	17
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.4. Objetivo de la investigación.....	18
1.4.1. Objetivo general.	18
1.4.2. Objetivos específicos.....	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	19
2.1.1. Antecedentes nacionales.	19
2.1.2. Antecedentes internacionales.	22
2.2. Bases teóricas de las variables.	25
2.2.1. Control interno.....	25
2.2.2. Rentabilidad	28
2.3. Definición de términos básicos.....	30
III. MARCO METODOLÓGICO	35
3.1. Hipótesis de la investigación	35

3.1.1.	Hipótesis general.....	35
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	35
3.2.	Variables de estudio	35
3.2.1.	Definición conceptual	35
3.2.2.	Definición operacional.....	36
3.3.	Tipo y nivel de la investigación	39
3.3.1.	Tipo	39
3.3.2.	Nivel	39
3.4.	Diseño de la investigación	39
3.5.	Población y muestra de estudio.....	40
3.5.1.	Población	40
3.5.2.	Muestra.....	40
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	40
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	41
3.7.	Métodos de análisis de datos	41
3.8.	Aspectos éticos	41
IV.	RESULTADOS	42
4.1.	Presentación de resultados descriptivos.	42
4.1.1.	Resultados descriptivos del instrumento variable control interno.42	
4.1.2.	Resultados descriptivos del instrumento variable rentabilidad. . 46	
4.1.3.	Prueba de la normalidad	50
4.2.	Presentación de resultados de la estadística inferencial.	52
4.2.1.	Prueba de inferencia de la hipótesis general:.....	52
4.2.2.	Prueba de inferencia de las hipótesis específicas.....	54
4.2.3.	Prueba de hipótesis específica 3.....	58
V.	DISCUSIÓN.....	64
5.1.	Análisis de discusión de resultados.....	64
VI.	CONCLUSIONES	66
VII.	RECOMENDACIONES.....	67
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68

ANEXOS	71
Anexo 1: Matriz de consistencia	72
Anexo 2: Matriz de operacionalización	73
Anexo 3: Instrumentos	74
Anexo 4: Validación de Instrumentos.....	78
Anexo 5: Matriz de datos	82
Anexo 6: Propuesta de Valor	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Proporción de la tabla de frecuencia de la variable control interno.	42
Tabla 2.	Proporción de la tabla de frecuencia de la dimensión tecnologías de la información y comunicación.	43
Tabla 3.	Proporción de la tabla de frecuencia de la dimensión gestión administrativa.	44
Tabla 4.	Proporción de la tabla de frecuencia de la dimensión administración de riesgos.....	45
Tabla 5.	Proporción de la distribución en tabla de frecuencia de la variable rentabilidad.....	46
Tabla 6.	Proporción de la tabla de frecuencia de la dimensión rendimiento del activo.	47
Tabla 7.	Proporción de la tabla de frecuencia de la dimensión rendimiento del patrimonio.....	48
Tabla 8.	Proporción de la tabla de frecuencia de la dimensión efecto palanca.	49
Tabla 9.	Prueba de la normalidad.	51
Tabla 10.	Influencia significativa de las variables control interno y la rentabilidad.	53
Tabla 11.	Influencia significativa de las dimensiones tecnología de la información y la comunicación y el rendimiento.....	55
Tabla 12.	Influencia significativa de las dimensiones de la gestión administrativa y el rendimiento del patrimonio.	57
Tabla 13.	Influencia significativa de las dimensiones administración de riesgos y efecto palanca.	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable control interno.....	42
Figura 2. Dimensión tecnologías de la información y comunicación.	43
Figura 3. Dimensión gestión administrativa.....	44
Figura 4. Dimensión administración de riesgos.	45
Figura 5. Variable rentabilidad.....	46
Figura 6. Dimensión rendimiento del activo.....	47
Figura 7. Dimensión rendimiento del activo.....	48
Figura 8. Dimensión efecto palanca.	49
Figura 9. Dispersión simple del control interno y la rentabilidad.....	54
Figura 10. Dispersión simple de tecnologías de la información y comunicación en el rendimiento del activo.....	56
Figura 11. Dispersión simple de gestión administrativa en el rendimiento del patrimonio.....	58
Figura 12. Dispersión simple de administracion de riesgos y el efecto palanca. ...	60

INTRODUCCIÓN

El control interno se puede definir como el conjunto de actividades, cuyo propósito principal es el manejo adecuado de los recursos que posee una empresa, para la prevención y manejo de riesgos.

Por otro lado, se precisa que la rentabilidad es el margen de ganancia que obtiene una empresa, luego de la inversión en un determinado período.

A nivel mundial, como en el caso de España, se encuentra dentro de un entorno con cambios constantes, por lo que es de mayor importancia contar con un sistema adecuado de control interno que sea eficiente y efectivo, en el que se puedan considerar todos los riesgos posibles. En el caso de países como Senegal, un estudio señala el manejo de los recursos aplicando el control interno puede tener efectos significativos en la rentabilidad, siendo preciso que los administradores puedan concentrar sus esfuerzos en este aspecto para asegurar el bienestar de las empresas.

A nivel continental, se indica que una de las razones por las cuales una pequeña empresa no prospera es por la falta de control interno, así como también la carencia en el desarrollo de otras actividades, que permitan manejar el riesgo.

En el caso del entorno nacional, el control interno es importante dentro de la empresa, porque permite brindar información razonable, necesaria para asegurar la marcha de cualquier organización, independientemente de su tamaño.

En la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C. el sistema de trabajo ha generado en algunos casos una sobrecarga de funciones, pudiendo verse afectado en los plazos de cumplimiento.

El presente trabajo de investigación ha buscado determinar la correlación que existe entre las variables: control interno y rentabilidad

En el capítulo uno, denominado problema de investigación, se plantea el problema general para conocer en qué medida el control interno influyó en la rentabilidad de la empresa durante el año 2019, así como también establecer el

objetivo de la investigación, que es el determinar la relación que existe entre las dos variables de estudio. En el capítulo dos, marco teórico, se revisan los trabajos de investigación relacionados con el tema de estudio y se definen las variables de estudio y sus respectivas dimensiones, así como los términos básicos utilizados en el presente trabajo. En el capítulo 3, marco metodológico, se plantea la hipótesis, se definen las variables de estudio y el tipo de investigación a utilizar en el presente trabajo. En el capítulo 4, resultados, se muestran los datos estadísticos y el resultado de la aplicación de los instrumentos de investigación. En el capítulo 5, discusión, hacemos la comparación de los datos obtenidos en el presente trabajo con los resultados de las tesis utilizadas en esta investigación. Finalmente, en el capítulo 6, recomendaciones, se plantean sugerencias para el manejo del control interno.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento de problema.

Ndiaye, BO, Azenga y Kwamboka (2019), en su estudio del desempeño de las entidades de microfinanzas en Senegal, señalan que el control interno puede tener efectos significativos no solo en la rentabilidad económica y financiera, sino también, sobre las ganancias por acción y el margen de ganancia, recomendando además que los administradores se concentren en el entorno del control interno y sus componentes para el bienestar de las entidades. Como señala KPMG (2019), en el ámbito español, un sistema de control interno que sea efectivo proporciona cierta seguridad de que, tanto las políticas, procedimientos, tareas, entre otros aspectos de la empresa funcionen de manera eficiente y efectiva, aportando en la mejora de la calidad de la información tanto interna como externa, ayudando con el cumplimiento de la legislación. Asimismo, Barrio (2019), en la esfera de las empresas en España, nos indica que, ante el entorno cambiante en el que se encuentran las empresas, es de necesidad la implantación de un sistema de control interno eficiente, en el que se puedan considerar todos los posibles riesgos que puedan aparecer. Asimismo, menciona que uno de los aspectos que se consideran en el control interno es la prevención del fraude y lucha contra la corrupción, para garantizar la rentabilidad.

En Latinoamérica, Mendoza-Zamora, García-Ponce, Delgado-Chávez y Barreiro-Cedeño (2018), sostienen que, uno de los beneficios del control interno es el de reforzar a una empresa, para alcanzar sus objetivos con respecto al desempeño y rentabilidad, además, de prevenir el riesgo ante la pérdida de recursos. Por otro lado, Arroyo, Guzmán y Hurtado (2019) señalan que el control interno es parte esencial dentro de una organización, siendo la eficacia uno de los aspectos a promover con el propósito de alcanzar sus objetivos de rentabilidad y rendimiento, evitando los fallos o errores que se presenten en el proceso. Asimismo, Mendoza y Ballón (2019) enfatizan que, una de las razones que lleva al fracaso de las empresas pyme, está relacionada con la falta del control dentro de las organizaciones, así como también, la carencia del desarrollo de otros aspectos como lo son el crecimiento, la rentabilidad, rotación de inventarios y activos, entre

otros; por este motivo el control interno aparece ante la necesidad de disminuir los riesgos relacionados con el manejo de recursos, procesos productivos, comercialización, así como reducir los inconvenientes que enfrenta el área administrativa por la falta de aplicación de la normativa, que regula su actividad como medida ante un determinado proceso.

En el ámbito nacional, Lozano y Tenorio (2016) concluyen que el sistema de control interno es desarrollado para que la empresa, pueda brindar información razonable, con la intención de alcanzar sus objetivos propuestos y resguardar los bienes que posee, necesarios para asegurar la marcha de cualquier entidad, independientemente de su tamaño. Por otro lado, Frías (2016) señala los controles internos son importantes dentro de la empresa, porque la ausencia de estos puede generar información financiera no muy confiable, debilitando la habilidad de la gerencia para la toma de decisiones, en consecuencia, afectando su credibilidad de manera significativa frente a los accionistas, autoridades y público en general. Asimismo, Yong (2018) indica que el control interno y la gestión del riesgo empresarial (ERM, por sus siglas en inglés de Enterprise Risk Management) se complementan entre sí, siendo que el control interno comprende un conjunto de actividades que deben prepararse para que las empresas puedan alcanzar sus metas y objetivos a nivel operativo, realizando el seguimiento y brindando reportes con información de manera eficiente y efectiva. Asimismo, señala, los controles apoyan a suministrar confianza en la alta dirección de que los procesos serán realizados, de manera que la empresa pueda tener éxito.

En la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C., se puede observar una necesidad de mejorar su sistema administrativo de operaciones, que le permita manejar sus tiempos evitando la sobrecarga de trabajo en sus colaboradores. Este inconveniente le puede generar el incumplimiento de compromisos con sus clientes, que de persistir pueda incidir negativamente en la obtención de utilidades para poder mantener el negocio en funcionamiento.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

PG. ¿En qué medida el control interno influye en la rentabilidad de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C. durante el año 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

PE 1. ¿En qué medida el manejo de las tecnologías de información influye en la rentabilidad de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C. durante el año 2019?

PE 2. ¿En qué medida la gestión administrativa influye en la rentabilidad de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C. durante el año 2019?

PE 3. ¿En qué medida la administración de riesgos influye en la rentabilidad de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C. durante el año 2019?

1.3. Justificación del estudio.

En el aspecto teórico, el presente trabajo tiene como objetivo el ser un aporte para futuras investigaciones, que se relacionen con el control interno en la gestión empresarial de micro y pequeñas empresas (mype), analizando los conceptos actuales y presentando una aproximación a la realidad.

En el aspecto metodológico, los instrumentos estadísticos que se aplicarán en el presente trabajo podrán ser utilizados en investigaciones futuras, sirviendo de soporte y de referencia para profundizar en el conocimiento del tema de estudio, los cuestionarios y análisis permitirán ser útiles como futuras referencias.

En el aspecto práctico, permitirá conocer una de las razones por la que las empresas dejan de crecer, con la intención de prevenir problemas y considerar la implementación del control interno.

En el aspecto social, se realiza porque existe la necesidad de entender el manejo de la gestión interna en pequeñas organizaciones, que por el tamaño y cantidad de personal desarrollan sus actividades de manera empírica,

representando un riesgo en el desarrollo de sus actividades, por ser un sistema inestable.

1.4. Objetivo de la investigación.

1.4.1. Objetivo general.

OG. Determinar la influencia del control interno en la rentabilidad de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C.

1.4.2. Objetivos específicos.

OE 1. Determinar la influencia del uso de las tecnologías de información en la rentabilidad de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C. durante el año 2019

OE 1. Determinar la influencia de la gestión administrativa en la rentabilidad de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C. durante el año 2019

OE 1. Determinar la influencia de la administración de riesgos en la rentabilidad de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C. durante el año 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.

2.1.1. Antecedentes nacionales.

Moreno (2017), en su estudio *La falta de implementación de control interno en el departamento de cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la empresa Alisercon S.A.C. en el 2015*, para optar por el título profesional de contador público en la Universidad Privada del Norte, cuyo objetivo fue determinar cómo influye la falta de implementación de control interno en el departamento de cobranzas en la rentabilidad de la empresa Alisercon S.A.C. durante el año 2015 en Lima. El tipo de investigación utilizado fue el no experimental, descriptivo, aplicativo, de corte transversal. La técnica que usó fue el de la entrevista, con el instrumento de la encuesta, además de realizar la comparación de los estados financieros. Concluye que la falta de control interno influye significativamente en la rentabilidad, al no contar con controles y que su sistema de trabajo se realice de manera empírica.

En este trabajo se puede apreciar la manera en que el manejo de la empresa sin la aplicación de un sistema efectivo del control interno, afecta significativamente en la obtención de ganancias, como consecuencia el impacto sobre la rentabilidad es notable.

Huamán (2018), en su investigación *Control interno para la mejora de la rentabilidad en la empresa Multinegocios y Servicios Géminis S.R.L., Jaén 2017*, para optar el título profesional de contador en la Universidad Señor de Sipán, con el objetivo de proponer un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa Multinegocios y Servicios Géminis S.R.L. en el distrito de Jaén, ubicado en el departamento de Cajamarca, durante el año 2017. Para su desarrollo, utilizó el método cuantitativo y cualitativo, además del descriptivo y el propositivo, de diseño no experimental. Asimismo, la técnica que aplicó fue la entrevista junto con el análisis de los documentos. La población estuvo conformada por 9 personas que son el total de los que trabajan en la empresa, de la cual escogió 2 como muestra. La conclusión fue que se debe aplicar un sistema de control interno en

todas las áreas de la empresa, debido a que su rentabilidad se ve afectada en un 12 %.

El diagnóstico del presente trabajo de investigación es que la entidad aplica un sistema de control eficiente, sin embargo, presenta pérdidas significativas por la ausencia de un manejo más riguroso en la rotación de inventarios, lo que lleva a que, necesariamente, aumente la cantidad de ventas para intentar obtener un margen de rentabilidad aceptable. Se presenta la propuesta para la implementación de un sistema de control interno con el objetivo de manejar el riesgo que enfrenta la empresa y obtener una mejora significativa en su rentabilidad.

Alcántara y Gonzáles (2019) desarrollaron su trabajo de investigación denominado *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Courier San Martín S.A.C. de Tarapoto 2017*, para obtener el título profesional de contadores públicos en la Universidad César Vallejo, con el objetivo de determinar la influencia de las actividades en el rendimiento de la empresa Courier San Martín S.A.C de Tarapoto, durante el año 2017. La investigación fue del tipo aplicada, de nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental transversal. En este trabajo se consideró como población a 7 personas y los informes contables y en la muestra se consideran al total de población junto con los reportes contables. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la entrevista, la observación y el análisis documental, mientras que los instrumentos utilizados fueron las guías de entrevista, de observación y de análisis documental. El estudio concluye el 60% de las actividades de control interno han presentado un rendimiento muy bajo, mientras que la rentabilidad sobre la inversión, las ventas, patrimonio y activos presentaron indicadores muy bajos de 10, 18, 28 y 10 %, respectivamente, con relación al año 2016; en tanto que el nivel de endeudamiento se mantuvo al 65 % en los años 2016 y 2017, resultados que evidencian la incidencia del control interno en la rentabilidad de la empresa.

Asimismo, como lo señala el presente estudio, la implementación de un eficiente control interno permitiría que la empresa pueda incrementar de manera significativa su eficiencia, de modo que pueda cumplir con sus clientes.

Angulo (2019), en su trabajo de investigación *El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa de Transportes GM Internacional S.A.C. en la ciudad de Huánuco, 2019*, para optar por el título profesional de contador público en la Universidad de Huánuco, con el objetivo de determinar de qué manera puede influir el control interno en la rentabilidad de la entidad Empresa de Transportes GM Internacional S.A.C., ubicada en Huánuco, durante el año 2019. El tipo de investigación utilizada fue la aplicada, con enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo correlacional, con diseño no experimental y transversal. La población estuvo conformada por los 29 trabajadores que conforman la empresa y la población fue de 29 personas, elegidas bajo el método no probabilístico. Para la recolección de datos, realizó la técnica de la encuesta, utilizando al cuestionario como instrumento para obtener los datos. En este trabajo llega a la conclusión de que el control interno influye de manera significativa en la rentabilidad de la entidad de transportes, sugiriendo una mejora en la comunicación e información, en el control de riesgos, en el control continuo y en la evaluación de riesgos.

La aplicación de un control interno en el momento oportuno, de acuerdo con el trabajo de investigación, puede incidir de manera significativa en la rentabilidad de la empresa, generando confianza en los empleados, que podrán desarrollar sus actividades diarias de manera eficiente.

Gonzales y Rangel (2019) en su trabajo de investigación *Implementación del control interno en la gestión operativa en la Agencia BCP de Jaén – 2015*, para optar por el título de contadores públicos en la Universidad Señor de Sipán, con el objetivo de presentar una propuesta de control interno para mejorar la gestión operativa del trabajo de cada promotor de servicio de la agencia del Banco de Crédito BCP en la ciudad de Jaén. El tipo de investigación utilizado para la investigación ha sido del tipo descriptiva y explicativa, con el diseño no experimental y propositiva, siendo el análisis sintético el método y la observación junto con la modelación teórica las técnicas de recolección de datos, utilizando los instrumentos el cuestionario, las encuestas y la guía de observación. La población y muestra está conformado por los 15 promotores de servicios que laboran en la agencia de Jaén del Banco de Crédito BCP. La investigación llegó a la conclusión de que no se lleva un adecuado control interno en el área de ventanilla donde laboran los promotores,

como resultado las gestiones no se realizan de manera efectiva, ocasionando que no se alcancen las metas que buscan cumplir en la agencia.

Como se demuestra en el presente estudio, un adecuado control interno a nivel operativo puede influenciar de manera significativa en el desarrollo de las actividades, realizando el seguimiento con base a la supervisión de las operaciones para asegurar el cumplimiento de las guías de control propuestas.

2.1.2. Antecedentes internacionales.

Núñez (2016), en su investigación *La logística de inventarios y la rentabilidad en las distribuidoras de plásticos y artículos de hogar en la ciudad de Ambato*, para obtener el título de ingeniera en contabilidad y auditoría CPA en la Universidad Técnica de Ambato, tiene como objetivo el análisis del sistema logístico de inventarios y la rentabilidad para establecer procesos eficientes en las distribuidoras de plásticos y artículos de hogar en la ciudad de Ambato. El enfoque de la investigación es cualitativo y cuantitativo, de tipo correlacional, de modalidad observacional, con revisión documental-bibliográfica y de campo, de nivel observacional y explicativo. La población considerada para este trabajo estuvo conformada por 17 personas y 10401 documentos, y como muestra utilizó al total de las personas que conforman su población de estudio. Para la recolección de datos, utiliza la técnica de la encuesta, la observación de los documentos y como instrumento utiliza el cuestionario. Se concluye que, al no contar con un sistema óptimo de logística de inventarios, la rentabilidad de la empresa ha sido baja, generando pérdidas, necesitando de un adecuado control, organización y planificación.

El control interno aplicado al manejo de inventarios, de acuerdo con el presente estudio, permitiría que la empresa pueda optimizar el margen de rentabilidad, debido a que el manejo actual de los productos no es suficiente. Con el fin de manejar el riesgo de pérdida se propone un sistema de control interno que permita mejorar la disposición de los productos.

Vera (2016), en su proyecto de investigación *Evaluación del control interno y su aplicación en las áreas contables y operativas*, para la obtención del título de ingeniera en contabilidad y auditoría en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de

Guayaquil, tuvo como objetivo determinar los problemas de control interno en las áreas contables y operativas de la Agencia Naviera Golfoline S.A., en los años 2013 y 2014. La investigación fue del tipo descriptiva, de enfoque cuantitativo y cualitativo. Las técnicas de recolección utilizadas fueron la entrevista y la observación directa. La población estuvo integrada por 9 personas y se consideraron a 8 personas por tener una relación inherente con el tema de investigación. Se concluye que la empresa muestra un alto grado de liquidez, pero esto no refleja un valor razonable debido a un tratamiento erróneo de las cuentas por cobrar, además de presentar situaciones que necesitan la intervención de un control interno para el planteamiento de objetivos y definición de funciones.

En el presente trabajo se menciona que la empresa presenta un alto grado de liquidez, por lo que puede afrontar deudas y obligaciones a corto plazo, sin embargo, la ausencia de un sistema de control interno eficiente hace que las operaciones de la entidad corran el riesgo de no cumplirse, incidiendo significativamente en la calidad del servicio, afectando en consecuencia a la rentabilidad de la empresa a largo plazo.

Pumagualli (2017), en su trabajo de investigación *El control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de los "Almacenes León", cantón Riobamba, período 2014-2015*, para obtener el título de licenciada en contabilidad C.P.A. en la Universidad Nacional de Chimborazo, tuvo como objetivo determinar cómo el control de inventarios influye en la rentabilidad de los "Almacenes León", cantón Riobamba, en el período 2014 al 2015. En la investigación utilizó el método deductivo, empleando el diseño no experimental, manejando el tipo de investigación documental y de campo en conjunto, de nivel exploratorio. La población fue de 7 personas, y como muestra considera al total de la población investigada. Las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron la observación, la encuesta y la entrevista, mientras que como instrumentos empleó guías de observación, cuestionario y la guía de entrevista. De la investigación, concluyó que el actual sistema de control de inventarios, por ser aplicado de manera empírica, ocasiona poca rotación de artículos, resultando en su deterioro, además de que, genera información financiera que no coincide con la realidad. En consecuencia, la rentabilidad presenta variaciones negativas.

Uno de los controles que puede incidir en la rentabilidad es el control de inventarios. Según el presente estudio, el manejo del inventario sea en su disposición a la venta de sus productos, así como la información de la mercadería en almacén, puede mejorar la calidad de atención de la empresa. En el caso expuesto, la empresa al carecer de un eficiente manejo de la mercadería en almacén, desecha productos por su fecha de vencimiento, afectando significativamente la rentabilidad generando pérdidas.

Aldas (2018), en su proyecto de investigación *Control interno en el departamento de producción y su efecto en la rentabilidad de la empresa Balitsa S.A. 2017*, para obtener el grado de magister en contabilidad y auditoría en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, se propuso como objetivo analizar el control interno en el departamento encargado de la producción y su influencia en la rentabilidad de la empresa Balitsa S.A. en el año 2017. Aplicó los métodos de investigación inductivos, deductivos y estadísticos, aplicando la técnica de observación y de campo, apoyándose en los instrumentos de la entrevista, la encuesta y el cuestionario. Asimismo, la población estuvo conformada por 20 funcionarios, que son el total de trabajadores de la empresa, por lo que para la muestra se consideró a toda la población. Concluye que la empresa no cuenta con un sistema de control para la gestión del área de producción, a pesar de contar con indicadores de calidad, estos no se llevan a cabo de manera eficiente, llevando incluso a utilizar métodos empíricos; como consecuencia, la rentabilidad se ve afectada negativamente en un 2 % en comparación con el año 2016.

El control interno enfocado en un área específica puede darnos a conocer un factor que incide en la rentabilidad de la empresa. El presente estudio buscó determinar si el control interno en el área de producción incide en la rentabilidad de la empresa, encontrando que, al presentar un riesgo medio, si no se considera la aplicación de un sistema de control efectivo, puede generar pérdidas para la entidad, y en consecuencia afectar significativamente su rentabilidad.

Martínez (2019) en su trabajo de investigación *Evaluación de control interno en el área de inventarios para la entidad Aluminic, S.A. durante el período 2018*, para optar por el grado de máster en contabilidad en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, tuvo como propósito principal el de evaluar el

control interno dentro del área de inventarios durante el año 2018. El tipo de estudio fue el descriptivo, no experimental, del tipo positivista, con el enfoque cuantitativo-cualitativo, siendo de alcance no experimental de corte transversal. Para determinar la población, ha considerado a tres personas y 350 transacciones del rubro de inventarios; asimismo, para la muestra consideró a las tres personas que laboran en la empresa y 183 transacciones. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la entrevista y los instrumentos fueron la guía de revisión documental y la observación de documentos y datos. El estudio concluye, con la relación al control interno, que carece del mismo, por no contar con un manual de procedimiento ni realizar el seguimiento correspondiente ni el cruce de información lo cual genera un impacto financiero significativo en los inventarios.

El control interno enfocado en el área de inventarios puede incidir en la rentabilidad de la empresa. En el proyecto de investigación, señala que una de las pautas a considerar es que el área cuente con una guía de control interno, en donde tengan establecidas las funciones y procedimientos a seguir, para el logro de objetivos de la empresa, para que se reduzcan las pérdidas y generen utilidades.

2.2. Bases teóricas de las variables.

2.2.1. Control interno

Campos, Holguín y López (2018) argumentan que el control interno es un proceso que está diseñado y ejecutado por los encargados de la dirección de la entidad, para cumplir con los objetivos de esta, respecto de la publicación de informes financieros confiables, eficacia y eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de las normas. Por eso, el control interno se debe diseñar e implementar para manejar los riesgos que no permitan el logro de objetivos (p. 201).

Isaza (2018), señala que el control interno, es un sistema integrado por el esquema de organización interna, además del conjunto de normas, procedimientos, principios y mecanismos adoptados por cada empresa, con el fin de alcanzar las metas y objetivos previstos (p. 42).

Meléndez (2016) define al control interno como un proceso diseñado para enfrentar los riesgos y para asegurar de que la empresa, pueda alcanzar sus

objetivos gerenciales. Este proceso es elaborado por el titular, funcionarios y servidores de la sociedad (p. 61).

Pereira (2019), sostiene que es cualquier acción implementada por el área administrativa de la empresa, para alcanzar la eficiencia, eficacia y ahorro en el manejo de los recursos (p. 18).

Sánchez (2017), expone al control como un sistema de regulación ambiental, porque contiene elementos y características que se atribuyen a un sistema, como el de regular la vida y el comportamiento de los fenómenos, objetos y seres que forman parte del ambiente (p. 47-48).

2.2.1.1. Uso de las tecnologías de información

Campos, et al. (2018) indican que es necesario contar con adecuados controles de las tecnologías de información, pues ejercen un rol fundamental en la gestión (p. 209).

Isaza (2018) señala el uso de la tecnología como un mecanismo de verificación y evaluación del control interno (p. 48).

Meléndez (2016) establece que las acciones que realizan las tecnologías de información y comunicación (TIC) introducen controles que aseguran las acciones de procesar la información para el cumplimiento de la misión y los objetivos de la empresa. Estas deben estar diseñadas, de modo que permitan prevenir, detectar y corregir errores mientras la información es transmitida por medio de los sistemas (p. 82).

Pereira (2019) concluye que, es importante poner en práctica el control interno mediante el empleo de un sistema administrativo de información (SAI), al cual deben dedicarle tiempo y esfuerzo, para contar con información actualizada, de manera que permita obtener herramientas confiables de información que ayuden a la administración en la toma de decisiones (p. 20).

Sánchez (2017) expone que la inclusión de las tecnologías que vienen de la computación e informática, mejoran la forma de procesar la información empresarial, sin embargo, ofrecen también niveles de vulnerabilidad con impactos no previsibles. Para integrar al sistema de control interno, en este aspecto se

proponen cuatro fases: planear y organizar, adquirir e implantar, entregar y brindar soporte, monitorear y vigilar (p. 224).

2.2.1.2. Gestión administrativa

Campos, et al. (2018) exponen que las acciones que realiza el control interno están conformadas por procedimientos específicos, como una forma de asegurar el cumplimiento de objetivos (p. 208).

Isaza (2018) señala que el sistema de control interno es el encargado de la medición y evaluación, así como también, de la implantación y desarrollo de controles, para asesorar a la dirección en la permanencia del proceso administrativo, en la revalorización de sus planes, y en la integración de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos (p. 49).

Meléndez (2016) afirma que el control interno se ha vuelto imprescindible, para realizar la gestión administrativa, económica y financiera de las entidades (p. 22-23).

Pereira (2019) define como la función de la auditoría interna que debe intervenir ante las dudas del desempeño eficaz y eficiente de cualquier puesto del organigrama, para realizar una adecuada valoración o evaluación sobre el cumplimiento de los controles (p. 26).

Sánchez (2017) explica que el control interno administrativo se encarga de regular y delimitar los aspectos ambientales y operacionales, de estrategia, la gestión y de los resultados que se registran durante el proceso necesario para el desarrollo de su objeto social y el alcance de sus objetivos (p. 98).

2.2.1.3. Administración de riesgos

Campos, et al. (2018) exponen que el control interno ha sido ideado, principalmente, para limitar los riesgos y fraudes que puedan presentarse en la compañía (p. 206).

Isaza (2018) señala que el manejo del riesgo consiste en la evaluación, tratamiento, comunicación, consulta y monitoreo continuo que permitan identificar cambios en la situación que pueden ocasionar nuevos riesgos (p. 337).

Meléndez (2016) destaca que la administración de riesgos es un proceso que debe ser realizado por todas las empresas. Tanto el titular como el funcionario asignado, deben delegar la responsabilidad de su aplicación a un área o unidad orgánica de la empresa (p. 70-71).

Pereira (2019) explica la importancia de diseñar e implementar el control interno para reducir los diferentes tipos de riesgos que puedan influenciar de manera negativa, en los resultados esperados por la alta dirección, así como también establecer controles que permitan lograr la eficiencia operativa de la organización (p. 29).

Sánchez (2017) señala que el sistema de control interno, ofrece minimizar la posibilidad de riesgos, identificándolos y asignándoles por lo menos un control a cada uno de ellos (p. 245).

2.2.2. Rentabilidad

Angulo (2018) propone que la rentabilidad mide la capacidad de la organización para generar ganancias, además de mostrar el apropiado manejo de los recursos de la entidad, como los ingresos, costos y gastos. (p. 199).

Herz (2018) expone a la rentabilidad como ratios relacionados con las cuentas del estado de resultados, con la finalidad de medir la capacidad de manejo de los recursos de una sociedad. (p. 306).

Lira (2016) indica que la rentabilidad, como ratio, mide el beneficio obtenido por la organización en un periodo de tiempo. (p. 31).

Orlando (2014) señala que la rentabilidad expresa cuán productivo ha sido el capital. (p. 160).

Soto, Ramos, Solórzano, Sarmiento y Mite (2017) sostienen que la rentabilidad es un indicador, que permite medir la capacidad de la empresa para generar utilidades. (p. 77).

2.2.2.1. Rentabilidad del patrimonio

Angulo (2018) define a la rentabilidad del patrimonio como la utilidad que produce la inversión realizada por los accionistas y socios. (p. 202).

Herz (2018) lo expone como la razón que mide la cantidad de unidades monetarias que puede producir la operación de la empresa, por cada unidad monetaria invertida. (p. 306).

Lira (2016) señala que este indicador mide las utilidades que puede brindar sobre el patrimonio (p. 31).

Orlando (2014) indica: ratio que permite conocer cuán productivos han sido los aportes de los propietarios. Para conocer la productividad de los fondos aportados por los propietarios, define la siguiente formula: rentabilidad del patrimonio = ganancia del período / patrimonio promedio (p. 161-162).

Soto, et al. (2017) sostienen que es la capacidad que tiene una empresa para producir utilidades en relación con su capital aportado. (p. 91).

2.2.2.2. Rentabilidad del activo

Angulo (2018), expone que es una razón que determina si la rentabilidad de la inversión, tiene origen en el margen neto de utilidad o el volumen de las ventas que producen. (p. 200).

Herz (2018) indica que se puede evaluar el rendimiento obtenido en la organización con lo que se obtiene dentro del sector, para determinar el adecuado manejo del activo. (p. 91).

Lira (2016) señala que es un indicador que mide la generación de utilidades que puede ofrecer sobre el activo. (p. 31).

Orlando (2014) propone que este indicador permite conocer la capacidad de disponer sobre los recursos de la empresa, sin tomar en cuenta la financiación. Para conocer este indicador se utiliza la fórmula: rentabilidad del activo = (ganancia del período + costos financieros) / activo promedio (p. 166).

Soto, et al. (2017) definen a este indicador como la competencia que posee una empresa, para generar utilidad en relación con los activos que posee. (p. 87).

2.2.2.3. Efecto palanca

Angulo (2018) señala que este indicador muestra la cantidad de unidades monetarias de terceros que se emplean para producir utilidades, y que son muy importantes, pues comprometen a la sociedad con los accionistas, socios y acreedores en el tiempo, miden el nivel de endeudamiento y su capacidad para afrontar sus obligaciones. (p. 196).

Herz (2018) determina y muestra el nivel de apalancamiento que tiene la organización, cual es el nivel de predominancia del financiamiento de los accionistas y la deuda que tiene con terceros (p. 303).

Orlando (2014) resalta que el efecto palanca sirve para conocer en qué medida un aporte de capital ajeno, influye sobre los recursos propios. El efecto palanca puede ser obtenido mediante la fórmula: efecto palanca = ROE/ ROA; siendo ROE el rendimiento del patrimonio y ROA como rendimiento del activo (p. 183-184).

Lira (2016) lo define como la incorporación de componentes financieros dentro de la estructura económica de la empresa, que le concedería el incremento de su utilidad operativa de manera proporcional. Sin embargo, bajo ciertos escenarios, su incremento puede incidir fuertemente en un riesgo para la empresa (p. 51-52).

Soto, et al. (2017) definen al efecto palanca o apalancamiento como medida de evaluación para determinar qué tan comprometidos se encuentran los activos y el patrimonio con los acreedores (p. 66).

2.3. Definición de términos básicos.

Proceso: Isaza (2018) indica: es la secuencia lógica y ordenada de actividades que confluyen a la obtención de un bien (p.25).

Riesgo: Meléndez (2016) lo define como: probabilidad de que un hecho o suceso ocurra y que pueda influir negativamente en el logro de objetivos (p. 47).

Tecnologías de la información y comunicación: Pereira (2019) define: sistema operativo automatizado integrado, también conocido como ERP (enterprise

resource planning), que de manera conjunta o separada sean capaces de controlar tanto la contabilidad, los inventarios, cuentas por cobrar, entre otros, que permitan registrar todas las operaciones con el menor esfuerzo y mayor confiabilidad en los resultados (p. 19).

Segregación de funciones: Pereira (2019) define: intervención de diferentes personas al realizarse actividades de procesos, gestión, operativos, proyectos, programas entre otros, que realicen actividades diferentes a las asignadas dentro del mismo proceso. Las funciones de cada persona son distintas dentro del mismo proceso, sin embargo, su intervención puede disminuir el riesgo y las diferentes desviaciones que eviten el cumplimiento de los objetivos. Es conocido también como la separación de funciones (p. 60).

Administración: Pereira (2019) señala: es la encargada de descubrir y examinar los posibles riesgos que impidan el logro de objetivos, diseñando e implantando los controles adecuados (p. 25-26).

Patrimonio: Angulo (2018) señala: es la parte restante de los activos de la entidad, luego de deducir sus pasivos (p. 215).

Activo: Angulo (2018) define: recurso manejado por la entidad, resultado de hechos económicos anteriores, del cual la empresa espera obtener beneficios económicos en el futuro (p. 213).

Pasivo: Angulo (2018) expone: obligaciones que tiene la empresa en la actualidad, que se generaron de hechos económicos anteriores, que al ser liquidados se espera desprenderse de estos recursos para obtener beneficios económicos (p. 215).

Monitoreo: Isaza (2018) expone: factor esencial que permite asegurar que las actividades se están cumpliendo, además de evaluar la eficacia de su implementación que demuestre aquellas situaciones que influyan en la aplicación de las gestiones preventivas (p. 352).

Ratios: Orlando (2014): es una relación entre dos valores, que brindan información acerca de una situación determinada (p. 43).

Empresa: Meléndez (2016) define: organización, entidad o institución, que se encarga de manejar los factores de producción para producir bienes y/o servicios, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes (p. 40).

Activos financieros: Angulo (2018) indica: Instrumentos financieros que representan derecho económico para el inversor y un medio de financiamiento para la entidad (p. 137).

Endeudamiento: Orlando (2014) señala que es una de las maneras de generar el financiamiento que consiste en el aporte de capitales, obtenido a través de terceros, que se integran a los recursos que tiene la empresa (p. 133).

Probabilidad: Isaza (2018) define: posibilidad de que pueda ocurrir un riesgo. Puede ser medida bajo criterio de frecuencia (cantidad de veces que ocurre) o de factibilidad (factores que puedan generar el riesgo) (p. 351).

Auditoría: Sánchez (2017) expone: técnica que incorpora un conjunto de recursos y procedimientos que sirven para la evaluación periódica de un objeto de estudio (p. 74).

Capital de trabajo: Lira (2016) afirma: cantidad de efectivo con el que una sociedad debe contar para seguir operando, mientras realiza el cobro de sus ventas (p. 106).

Proceso contable: Orlando (2014) indica: parte del sistema de información general que se tiene de la entidad, en donde se puede visualizar el resultado de las operaciones económicas (p. 24).

Impacto: Isaza (2018) indica: las consecuencias que pueden incidir en la empresa si se concretan los riesgos (p. 351).

Medición: Angulo (2018) define: proceso de fijación de los montos que se reconocen y llevan los elementos de los estados financieros, que son incluidos en el estado de situación financiera y el estado de resultados (p. 215).

Cronograma: Isaza (2018) expone: relación de fechas que se fijan para integrar las acciones por parte del equipo de trabajo (p. 351).

Análisis horizontal: Orlando (2014) indica que este instrumento de análisis consiste en la transformación de valores absolutos a relativos, en forma de

porcentajes, una serie de números de distintos periodos para evaluar el sentido de su tendencia en el tiempo (p. 46).

Análisis vertical: Orlando (2014) señala que este instrumento se encarga de realizar las comparaciones de valores transformados de absolutos a relativos, por medio de los porcentajes, dentro de un mismo periodo, en donde se toma un valor base como uno de ellos (p. 46).

Capital de trabajo: Lira (2016) señala: inversiones que en forma de activo corriente (caja, inventarios y cuentas por cobrar) debe realizar una organización para financiar el total de días desde la adquisición de insumos hasta la recepción del monto de sus ventas.

Modelo Dupont: Orlando (2014) indica que sirve para conocer la composición de la rentabilidad de la empresa, si depende de la rotación de activos o en el margen de ganancias (p. 172).

Cuentas por cobrar: Herz (2018) define que es un derecho exigible que adquiere la empresa por el cobro de dinero con terceros, como resultado de las transacciones propias de la entidad (p. 145).

Estado de situación financiera: Lira (2016) indica que forma parte de los estados financieros que lleva una entidad, cuyo propósito es el de señalar los bienes y derechos junto con las obligaciones que contrajo para obtenerlos. En la parte izquierda se anota todo lo que tiene la empresa, conocido como activo, mientras que en la parte derecha se describen las deudas indicadas como pasivo junto con el patrimonio (p.18-19).

Estado de resultados: Lira (2016) define como parte de los estados financieros, que se utiliza como principal instrumento para medir la rentabilidad de una empresa en un periodo determinado (p. 21).

Análisis de variaciones: Orlando (2014) señala que es un instrumento de análisis de los estados financieros, que consiste en buscar el motivo de la variación de un periodo respecto de otro (p. 42).

Comparación de datos absolutos: Orlando (2014) lo define como la comparación de los valores mostrados en los estados financieros, de manera que no solo se comparen los porcentajes, sino también los valores absolutos (p. 42).

Depreciación: Herz (2018) define el concepto tributariamente como la reducción en el valor de un bien por el desgaste de este (p. 233).

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. El control interno influye significativamente en la rentabilidad de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C., durante el año 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. El uso de las tecnologías de información influye significativamente en la rentabilidad de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C. durante el año 2019

HE 2. La gestión administrativa influye significativamente en la rentabilidad de la empresa Capitolium E& Business S.A.C. durante el año 2019

HE 3. La administración de riesgos de la empresa influye significativamente en la rentabilidad de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C. durante el año 2019

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Control interno

De acuerdo con Pereira (2019), es toda acción implementada por la administración de la entidad, con el objetivo de procurar tanto la eficacia, eficiencia y rendimiento en el manejo de los recursos. Asimismo, indica que una sociedad que no maneja el control interno no puede crecer (p. 18).

3.2.1.2. Rentabilidad

Según Orlando (2014), muestra la productividad que genera el capital en un período de tiempo, de manera que expresada en un monto pueda ser evaluado (p. 160).

3.2.2. Definición operacional.

3.2.2.1. Control interno

En el caso del control interno, se aplicó un cuestionario dirigido a los colaboradores de la empresa, tomando en consideración a las dos variables de estudio.

3.2.2.2. Rentabilidad

Para medir la rentabilidad, se realizó el análisis horizontal de los estados financieros de la empresa, para comparar los resultados del 2019 con respecto a los años 2018 y 2019, con el fin de poder evaluar su variación para determinar el grado de influencia ejercido sobre la presente variable.

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Control Interno	Tecnologías de la Información y Comunicación	Contenido y calidad de la información	1. La información que se ingresa en el sistema forma una base de datos confiable.	<p>Escala de Likert</p> <p>1. Totalmente de desacuerdo</p> <p>2. En Desacuerdo</p> <p>3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo.</p>
			2. La información descargada del sistema, en forma de reportes, es suficiente y comprensible.	
		Información complementaria	3. El diseño de los reportes generados permite comprender mejor la información descargada del sistema.	
			4. Existe la necesidad de solicitar reportes complementarios para comprender la información descargada del sistema.	
	Separación de funciones	5. El registro de perfiles propios determinaría las responsabilidades de cada usuario.		
	Costo-beneficio de la información a obtener	6. La implementación de un sistema adicional de información afectaría de manera significativa las operaciones comerciales.		
	Gestión Administrativa	Determinación de objetivos	7. La empresa difunde los objetivos, metas y valores entre sus trabajadores.	
		Políticas y procedimientos	8. La empresa se encarga de difundir las políticas y procedimientos de operación de manera entendible.	
		Cultura de trabajo en equipo	9. En la empresa se fomenta la cultura del trabajo en equipo	
			10. La empresa difunde un organigrama con las descripciones del puesto, donde incluyen las actividades básicas.	
	Resultados de la gestión	11. En la empresa se llevan la supervisión continua de las operaciones. 12. En la empresa se realiza la verificación del cumplimiento de actividades de manera periódica.		
	Administración de Riesgos	Planes de contingencia	13. El diagnóstico del sistema y equipos se realiza de manera preventiva.	
		Rotación de personal	14. Se fomenta la participación proponiendo mejoras en la gestión.	
		Cuentas por cobrar	15. La rotación de personal tuvo impacto en el servicio al cliente.	
Control de ingresos		16. Se realiza un control adecuado de las cobranzas. 17. Se realiza un adecuado control de los documentos ingresados.		
Rentabilidad	Rendimiento del Activo	Margen sobre ventas	18. Las ventas han sido afectadas significativamente por la calidad del servicio. 19. El margen de ganancias han tenido un efecto significativo por la calidad del servicio.	<p>Escala de Likert</p> <p>1. Totalmente de desacuerdo</p> <p>2. En Desacuerdo</p>
		Rotación del Activo	20. Se incrementa significativamente la demanda del servicio por la calidad en la atención.	

			21. Se incrementa significativamente la demanda del servicio por el manejo de recursos.	3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.
		Gastos operativos	22. Se manejan eficientemente los gastos operativos (en insumos, equipos, sistema, etc.), optimizando las operaciones.	
		Gastos administrativos	23. Se manejan eficientemente los gastos administrativos (pago de servicios, local, etc).	
	Rendimiento del patrimonio	Eficiencia operativa	24. Las ventas han generado un efecto significativo en el funcionamiento de la empresa. 25. Las ventas han tenido un efecto significativo en el margen de utilidades de la empresa.	
		Eficiencia en uso de activos	26. Los equipos utilizados presentan un rendimiento significativo, contribuyendo al desarrollo de actividades. 27. Los bienes muebles presentan un estado aceptable para el desempeño laboral.	
		Multiplicador de capital	28. El financiamiento ha tenido efectos significativos en los activos de la empresa. 29. El financiamiento ha tenido efectos significativos sobre la deuda a largo plazo de la empresa.	
	Efecto Palanca.	Apalancamiento operativo	30. El ingreso por las ventas tuvo efectos significativos en las operaciones comerciales. 31. El mantenimiento de costos fijos tuvo efectos significativos en las operaciones comerciales.	
		Apalancamiento Financiero	32. El financiamiento obtenido tuvo efectos significativos en las operaciones comerciales. 33. El endeudamiento a largo plazo tuvo efectos significativos en las operaciones comerciales.	
		Apalancamiento Combinado	34. El ingreso por las ventas y financiamiento por terceros ha tenido efectos significativos en las operaciones comerciales.	

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo

Como señalan Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación consiste la manera de emplear un conjunto de procesos sistemáticos, críticos, basados en la experiencia y en la observación de los hechos, que se aplicaron al estudio de un problema (p. 4), por esta razón, el tipo de investigación fue aplicada.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación con enfoque cuantitativo presenta etapas y procesos en orden secuencial, de manera que no se pueden eludir los pasos (p. 4).

3.3.2. Nivel

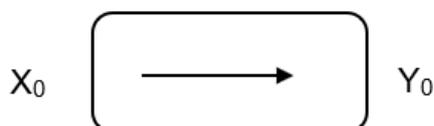
Como indican Hernández, Fernández y Baptista (2014), el propósito de un estudio descriptivo es encontrar en una o más variables en un grupo de personas o situaciones y brindar su descripción (p. 155).

Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que un estudio correlacional describe la relación que existe entre dos variables que suceden en un momento determinado, en función de la relación causa-efecto (p.158).

3.4. Diseño de la investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), en una investigación no experimental no se crea ninguna situación, sino que se estudian las que existen, siendo que esta no ha sido generada por el investigador. En este caso, no se tiene control sobre las variables ni se pueden manipular, puesto que ya sucedieron (p. 152).

Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño transversal correlacional-causal describe las relaciones que existen entre dos o más variables en un momento dado (p. 157).



X_0 = Variable independiente

i = Grado de influencia

Y_0 = Variable dependiente

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Según Tafur e Izaguirre (2016), la población es un conjunto de elementos que pueden ser investigables y que tienen características comunes (p. 193). Para el presente estudio se consideró al total de trabajadores de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C., que laboraron durante los años 2018 y 2019, conformado por 15 personas y sus estados financieros.

3.5.2. Muestra

Como señalan Hernández, Fernández y Baptista (2014), en las muestras no probabilísticas, en el proceso de selección no se utilizan métodos mecánicos o fórmulas de probabilidad, sino que dependen de la decisión del investigador, obedeciendo a otros criterios de la investigación, como por ejemplo el planteamiento del estudio (p. 176). Por la cantidad de integrantes de la empresa, se considerarán al total de trabajadores, es decir 15 personas, elegidas bajo el método no probabilístico.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Tafur (2020), señala que las encuestas son utilizadas en investigaciones de enfoque cualitativo y cuantitativo, que consiste en la recolección, de manera sistemática, de información general de una población (p. 51).

Revilla (2020) afirma que la investigación documental involucra una aproximación indirecta de la realidad, no solo conformándose con identificar la información, sino también examinando el lenguaje utilizado para obtener la mayor cantidad de datos para su clasificación (pp. 7-8).

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

De acuerdo con la definición de Hernández, Fernández y Baptista (2014), el cuestionario es un conjunto de preguntas, que se aplican con relación a una o más variables que serán el objeto de estudio (p. 217).

Por otro lado, Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan a los documentos como una fuente valiosa de datos, que nos ayudan a comprender los hechos que se trabajan en el tema de estudio (p. 415), por lo que se utilizaron la guía de análisis documental para estudiar los estados financieros de la empresa.

3.7. Métodos de análisis de datos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el programa SPSS (por sus siglas en inglés *statistical package for the social sciences*) es uno de los programas más importantes para realizar el análisis de datos. Este programa contiene funciones importantes como por ejemplo la vista de variables y vista de datos (p. 273). En el presente proyecto se ha utilizado el programa SPSS para el análisis de datos.

3.8. Aspectos éticos

De acuerdo con Tafur e Izaguirre (2016), cuando se realiza un proyecto de investigación, se debe pensar detenidamente sobre los principios éticos, siendo que no se puede proponer el desarrollo de una investigación que puedan afectar los valores y derechos humanos (p.126). Por esta razón, los datos que se han presentado en este trabajo de investigación han tenido la aprobación de las autoridades

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados descriptivos e inferenciales del instrumento:

4.1. Presentación de resultados descriptivos.

4.1.1. Resultados descriptivos del instrumento variable control interno.

Tabla 1.

Proporción de la tabla de frecuencia de la variable control interno.

Control Interno de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	46,7	46,7	46,7
	Medio	4	26,7	26,7	73,3
	Alto	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

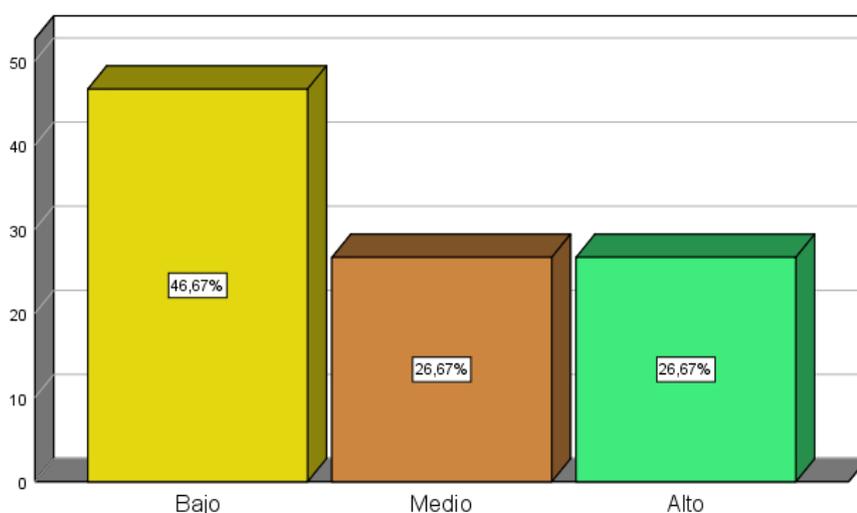


Figura 1. Variable control interno.

Se muestran las evidencias de los datos del porcentaje de valores en tres bloques. De las evidencias descriptivas en el gráfico, la variable control interno de los trabajadores en la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C. muestra una clara tendencia.

Según la tabla 1 y el gráfico 1, el 46.67% de los colaboradores encuestados opina acerca del control interno, que se encuentra en un nivel insuficiente, el

26.67% de los trabajadores encuestados indicaron que existe un control moderado y el 26.67% de los encuestados precisaron que se lleva un nivel óptimo del control interno en la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C.

Tabla 2.

Proporción de la tabla de frecuencia de la dimensión tecnologías de la información y comunicación.

Tecnologías de la información y Comunicación de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	40,0	40,0	40,0
	Medio	6	40,0	40,0	80,0
	Alto	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

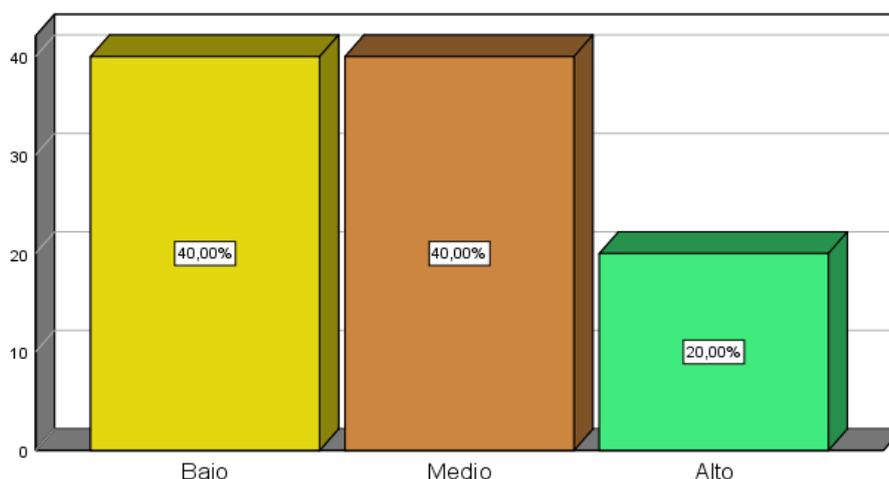


Figura 2. Dimensión tecnológicas de la información y comunicación.

Se muestra las evidencias de los datos descriptivos del porcentaje de valores en tres cortes, acerca de la dimensión tecnologías de la información y comunicación en la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C.

Según la tabla 2 y el gráfico 2, se muestran las evidencias de los datos en los resultados, obteniendo que el 40% de los trabajadores encuestados opina que las tecnologías de la información y comunicación en la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C., son insuficientes, mientras que el 40% de los trabajadores encuestados indicaron que su uso se encuentra en un nivel aceptable, mientras el 20% restante precisó que este recurso se encuentra en un nivel óptimo de manejo en el uso de las tecnologías de la información y comunicación en la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C.

Tabla 3.

Proporción de la tabla de frecuencia de la dimensión gestión administrativa.

Gestión administrativa de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	46,7	46,7	46,7
	Medio	4	26,7	26,7	73,3
	Alto	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

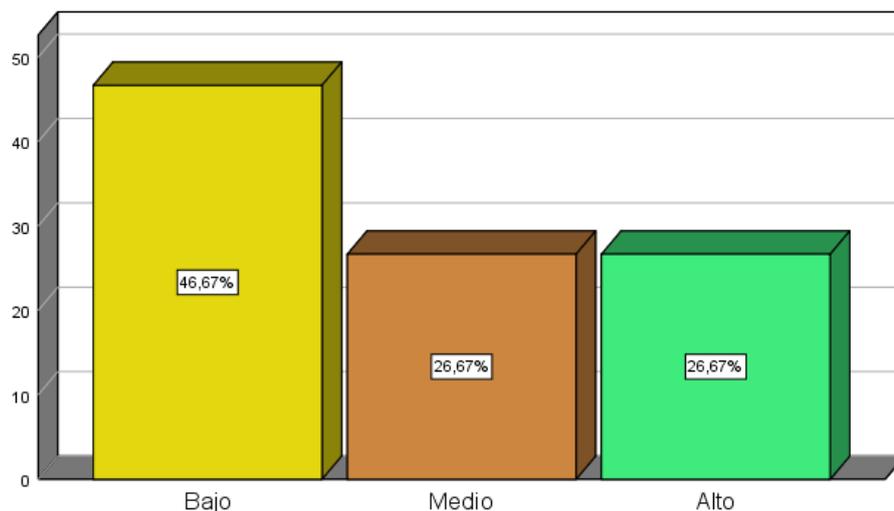


Figura 3. Dimensión gestión administrativa.

Se demuestran las evidencias de los datos descriptivos del porcentaje de valores en tres cortes, del gráfico, de la dimensión gestión administrativa en la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C.

Según la tabla 3 y el gráfico 3, las evidencias de los datos en los resultados sobre la dimensión gestión administrativa en la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C. indican que el 46.67% de los trabajadores encuestados consideran que no es suficiente el manejo actual, mientras que el 26.67% de los encuestados indicaron que se encuentra un manejo de modo moderado y el 26.67% de los colaboradores opinaron que hubo un manejo suficiente. Estos son los resultados en la dimensión gestión administrativa en la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C.

Tabla 4.

Proporción de la tabla de frecuencia de la dimensión administración de riesgos.

Administración de riesgos de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	40,0	40,0	40,0
	Medio	5	33,3	33,3	73,3
	Alto	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

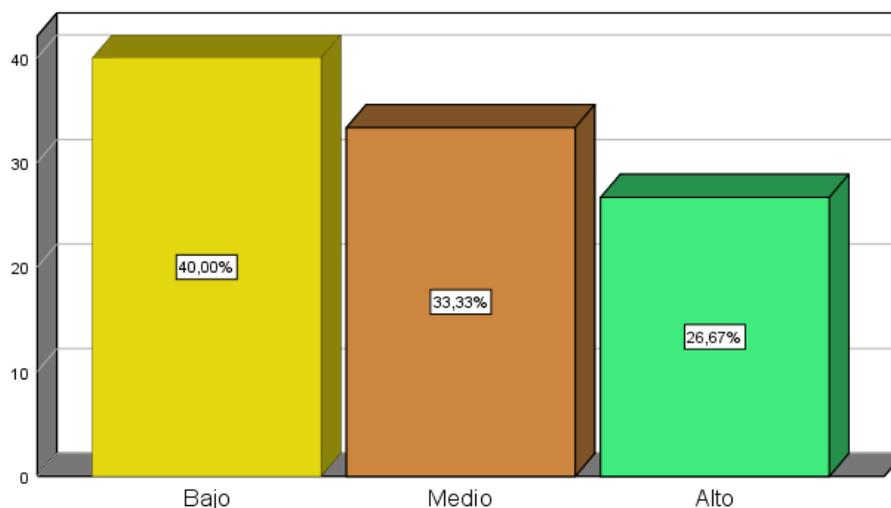


Figura 4. Dimensión administración de riesgos.

Se muestran las evidencias de los datos descriptivos del porcentaje de valores en tres bloques y también en el gráfico, sobre la percepción de los trabajadores de la en la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C. sobre la administración de riesgos.

Según la tabla 4 y el gráfico 4, muestran las evidencias de los datos en los resultados, indicando que el 40% de los trabajadores encuestados consideran que ha sido insuficiente, el 33.33% de los trabajadores encuestados indicaron que ha tenido una presencia regular mientras que el 26.67% de los encuestados precisaron que se tuvo un manejo aceptable. Estos son los resultados en la Dimensión administración de riesgos en la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C.

4.1.2. Resultados descriptivos del instrumento variable rentabilidad.

Tabla 5.

Proporción de la distribución en tabla de frecuencia de la variable rentabilidad.

Rentabilidad de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	46,7	46,7	46,7
	Medio	4	26,7	26,7	73,3
	Alto	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

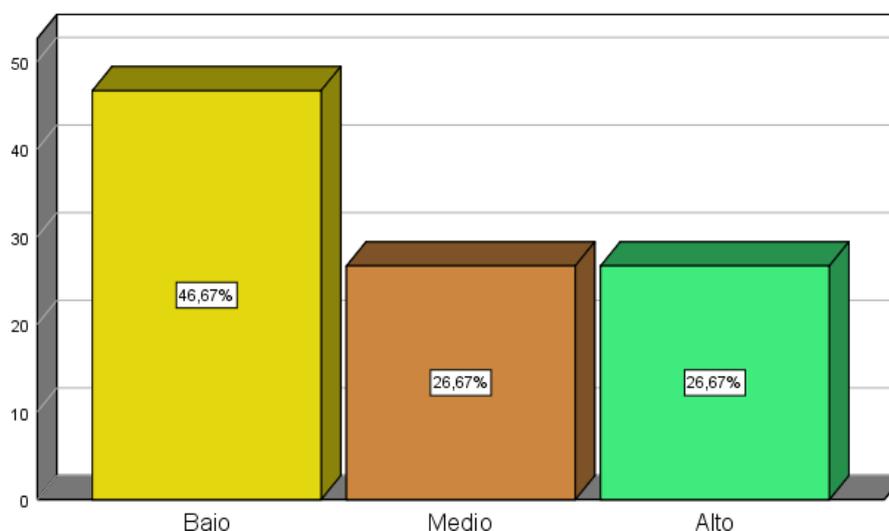


Figura 5. Variable rentabilidad.

Se muestran las evidencias de los datos descriptivos del porcentaje de valores en tres cortes, del gráfico, de la variable rentabilidad en la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C.

Según la tabla 5 y el gráfico 5, los datos muestran que 46.67% de los trabajadores encuestados señalan que hubo una baja rentabilidad, el 26.67% de los colaboradores opina que hubo una ganancia regular y el 26.67% de los encuestados precisaron que si tuvieron una ganancia aceptable. Estos fueron los resultados para la variable rentabilidad en la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C.

Tabla 6.

Proporción de la tabla de frecuencia de la dimensión rendimiento del activo.

		Rendimiento del activo de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C.			Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	Bajo	5	33,3	33,3	33,3
	Medio	7	46,7	46,7	80,0
	Alto	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

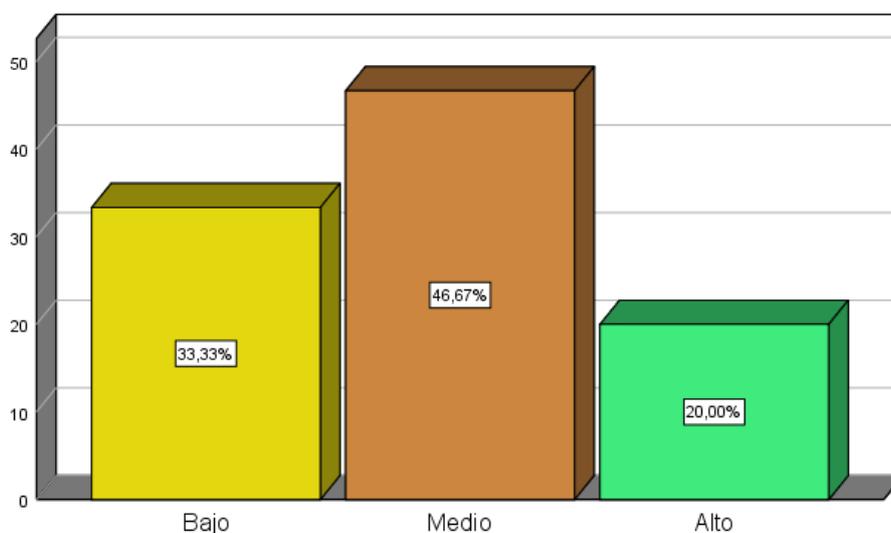


Figura 6. Dimensión rendimiento del activo.

Se muestran las evidencias de los datos descriptivos del porcentaje de valores en tres cortes en el gráfico de la dimensión rendimiento del activo en la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C.

Según la tabla 6 y el gráfico 6, se muestran las evidencias de los datos en los resultados de la dimensión *rendimiento del activo* en la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C. El 46.67% de los trabajadores encuestados consideran que, en este aspecto, la empresa tuvo un desempeño regular, mientras que el 33.33% de los trabajadores encuestados indicaron que este era insuficiente y el 20% de los encuestados precisaron que este tuvo un resultado óptimo. Estos fueron los resultados sobre la dimensión *rendimiento del activo* en la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C.

Tabla 7.

Proporción de la tabla de frecuencia de la dimensión rendimiento del patrimonio.

Rendimiento del patrimonio de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	46,7	46,7	46,7
	Medio	4	26,7	26,7	73,3
	Alto	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

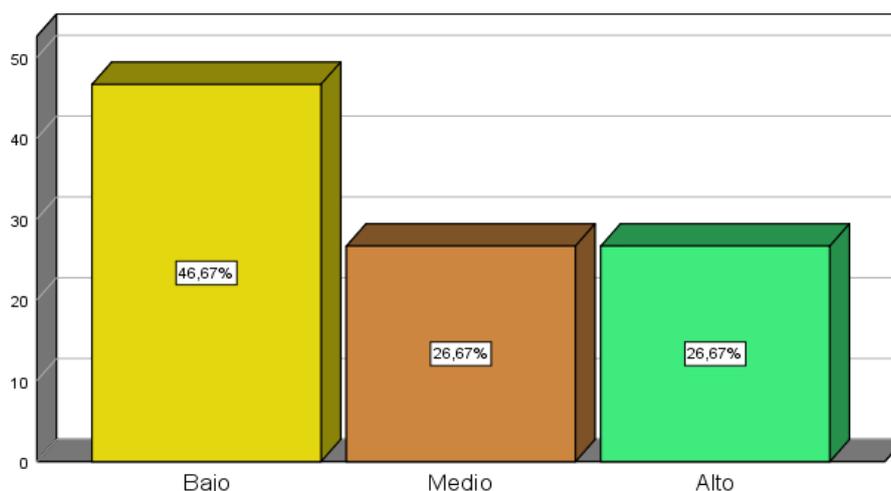


Figura 7. Dimensión rendimiento del activo.

Se muestran las evidencias de los datos descriptivos del porcentaje de valores en tres cortes, expresadas en el gráfico de la dimensión rendimiento del patrimonio en la empresa Capitolium Enterprises & BAusiness S.A.C.

Según la tabla 7 y el gráfico 7, muestran las evidencias de los datos en los resultados sobre la dimensión *rendimiento del patrimonio* en la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C. El 46.67% de los trabajadores, colaboradores encuestados consideran que tuvo un rendimiento muy bajo, el 26.67% de los trabajadores encuestados indicaron que su rendimiento ha sido regular y el 26.67% de los encuestados precisaron que sus resultados han sido aceptables. Estos son los resultados de la dimensión *rendimiento del patrimonio* en la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C.

Tabla 8.

Proporción de la tabla de frecuencia de la dimensión efecto palanca.

Efecto palanca de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	46,7	46,7	46,7
	Medio	4	26,7	26,7	73,3
	Alto	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

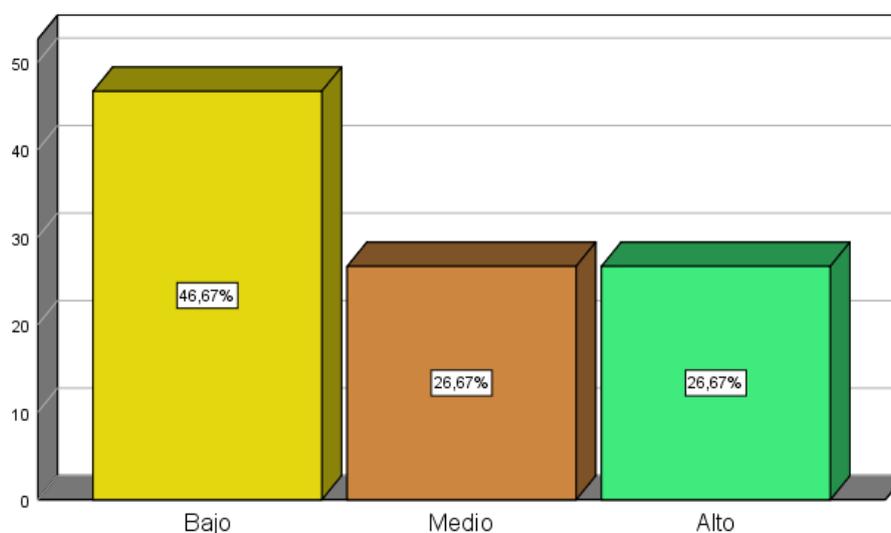


Figura 8. Dimensión efecto palanca.

Se muestran las evidencias de los datos descriptivos del porcentaje de valores en tres cortes, mostrados en el gráfico, acerca de la dimensión efecto palanca en la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C.

Según la tabla 8 y el gráfico 8, se muestran las evidencias de los datos en los resultados sobre la dimensión efecto palanca en la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C., demostrando que el 46.67% de los colaboradores encuestados consideran de bajo impacto, mientras que el 26.67% de los trabajadores encuestados indicaron que tuvo una incidencia regular y el 26.67% de los encuestados restantes precisaron que hubo alto impacto. Estos son los resultados sobre la dimensión efecto palanca en la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C.

4.1.3. Prueba de la normalidad

La estadística no paramétrica, es una rama de la estadística que estudia las pruebas y modelos estadísticos cuya distribución subyacente no se ajusta a los llamados criterios paramétricos. Algunas variables de respuestas producen respuestas que no son cuantificables, es decir, generan mediciones que pueden ordenarse, pero la ubicación de la posición de la respuesta en una escala de medición es arbitraria. Para estimar la prueba de la normalidad de distribución de los datos de la media y esta misma prueba de inferencia de normalidad también nos permitirá elegir el coeficiente de correlación significativa en el contraste de la hipótesis general y las hipótesis específicas. Por lo tanto, se plantea la prueba de hipótesis nula e hipótesis alternativa de la prueba de normalidad.

Objetivo:

Identificar si la distribución de las medias es normal en los instrumentos de las variables control interno y rentabilidad, en el trabajo titulado “El control interno influye significativamente en la rentabilidad de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C., en el año 2019”.

Nivel de decisión:

Si $\alpha < 0.05$ se va rechaza hipótesis nula.

Si $\alpha > 0,05$ se conserva la hipótesis nula.

Nivel de intervalo de confianza:

El nivel de intervalo de confianza es de 0,95 en la estimación de los parámetros.

Tabla 9.
Prueba de la normalidad.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control Interno de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.	,290	15	,001	,771	15	,002
Tecnologías de la información y Comunicación de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.	,249	15	,013	,806	15	,004
Gestión administrativa de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.	,290	15	,001	,771	15	,002
Administración de riesgos de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.	,251	15	,012	,799	15	,004
Rentabilidad de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.	,290	15	,001	,771	15	,002
Rendimiento del activo de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.	,238	15	,022	,817	15	,006
Rendimiento del patrimonio de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.	,290	15	,001	,771	15	,002
Efecto palanca de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.	,290	15	,001	,771	15	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Según el estadístico 0,771 y un p valor de 0,002 para la variable control interno y el estadístico 0,771 y un p valor de 0,002 para la variable rentabilidad, en los instrumentos hay una significancia de Shapiro-Wilk, que es aplicable para muestras menores de 20 encuestas, por este motivo no se ha utilizado a Kolmogorov-Smirnov porque esta última es más potente en muestras mayores a 50; por lo tanto, se va a realizar el contraste de hipótesis con el estadístico rho de Spearman.

4.2. Presentación de resultados de la estadística inferencial.

4.2.1. Prueba de inferencia de la hipótesis general:

a) Prueba de hipótesis general.

HI: El control interno influye significativamente en la rentabilidad de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C., en el año 2019.

H0: El control interno no influye significativamente en la rentabilidad de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C., en el año 2019.

b) Nivel de decisión.

Significancia ≥ 0.05 ; se acepta hipótesis nula

Significancia ≤ 0.05 ; se rechaza hipótesis nula

c) Estadístico.

La prueba de hipótesis general se realizó mediante el proceso estadístico no paramétrico de coeficiente de correlación de rho de Spearman.

d) Cálculos.

Tabla 10.*Influencia significativa de las variables control interno y la rentabilidad.*

		Correlaciones		Control Interno de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.	Rentabilidad de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.
Rho de Spearman	Control Interno de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.	Coeficiente de correlación	de	1,000	,994**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		15	15
	Rentabilidad de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.	Coeficiente de correlación	de	,994**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		15	15

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

Interpretación:

Se determinó la evidencia mediante la prueba de inferencia de la hipótesis general, de coeficiente de correlación de rho de Spearman, observando una correlación positiva alta de 0,994 y una significancia de p valor = 0,000 < 0.05 del p valor esperado para la conservación de la hipótesis nula, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, concluyendo que existe suficiente evidencia estadística en el resultado mediante la estimación inferencial de coeficiente de correlación de rho Spearman que, en ambas variables de estudio hay una correlación significativa positiva alta y existe una influencia significativa sobre la asociación entre la teoría de control interno y la rentabilidad, esta nos precisa que a mayor control interno en la empresa estará más asociado a la rentabilidad.

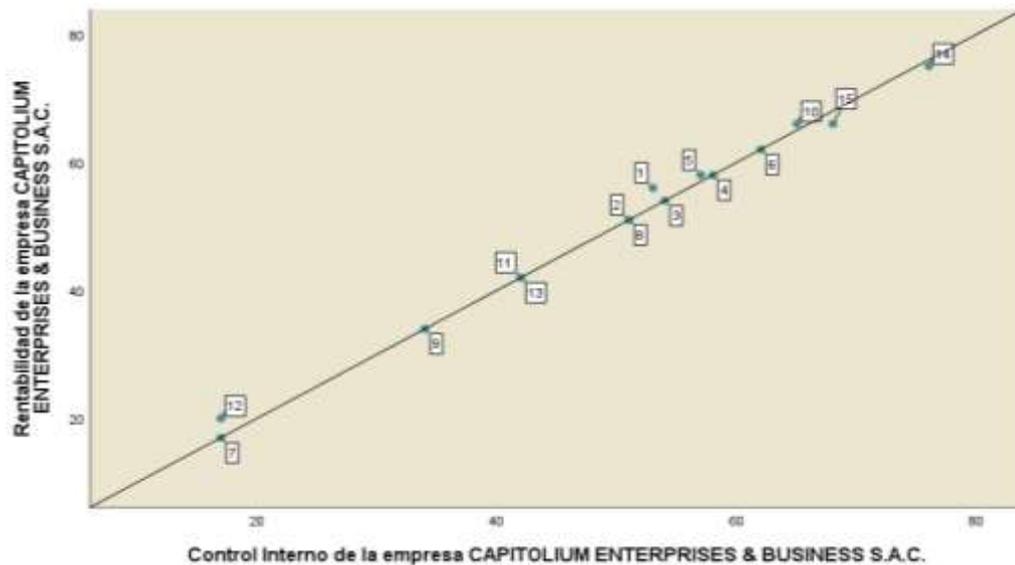


Figura 9. Dispersión simple del control interno y la rentabilidad.

En la figura 9, se muestra la evidencia estadística de la distribución de los datos de las respuestas de los encuestados en el gráfico de regresión de dispersión simple sobre la tendencia de influencia de las variables de estudio de acuerdo con el comportamiento de los individuos muestreados.

4.2.2. Prueba de inferencia de las hipótesis específicas

4.2.2.1. Prueba de hipótesis específica 1.

HI: El uso de las tecnologías de información influye significativamente en el rendimiento del activo de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C. en el año 2019.

H0: El uso de las tecnologías de información no influye significativamente en el rendimiento del activo de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C. en el año 2019.

a) Nivel de decisión.

Significancia ≥ 0.05 ; se acepta hipótesis nula.

Significancia ≤ 0.05 ; se rechaza hipótesis nula.

b) Estadístico.

La prueba de hipótesis específica 1 se realizó mediante el proceso estadístico no paramétrico de coeficiente de correlación de Pearson.

c) Cálculos.

Tabla 11.

Influencia significativa de las dimensiones tecnología de la información y la comunicación y el rendimiento.

		Correlaciones		
			Tecnologías de la información y Comunicación de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.	Rendimiento del activo de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.
Rho de Spearman	Tecnologías de la información y Comunicación de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.	Coeficiente de correlación	1,000	,987**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Rendimiento del activo de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.	Coeficiente de correlación	,987**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

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

Interpretación:

Se determinó la evidencia mediante la prueba de inferencia de la hipótesis específica 1, de coeficiente de correlación de rho de Spearman, se observa una correlación positiva alta de 0,994 y una significancia de p valor = 0,000 < 0.05 del p valor esperado para la conservación de la hipótesis nula, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, concluyendo que existe suficiente evidencia estadística en el resultado mediante la estimación inferencial de coeficiente de correlación de rho Spearman de que, en ambas variables de estudio, hay una correlación significativa positiva alta y se determinó una influencia significativa sobre la asociación entre

la teorías de tecnologías de la información y comunicación y el rendimiento del activo, nos precisa que a mayor nivel de implementación de la tecnologías de la información y comunicación en la empresa esta se encontrará más asociada al alto rendimiento del activo.

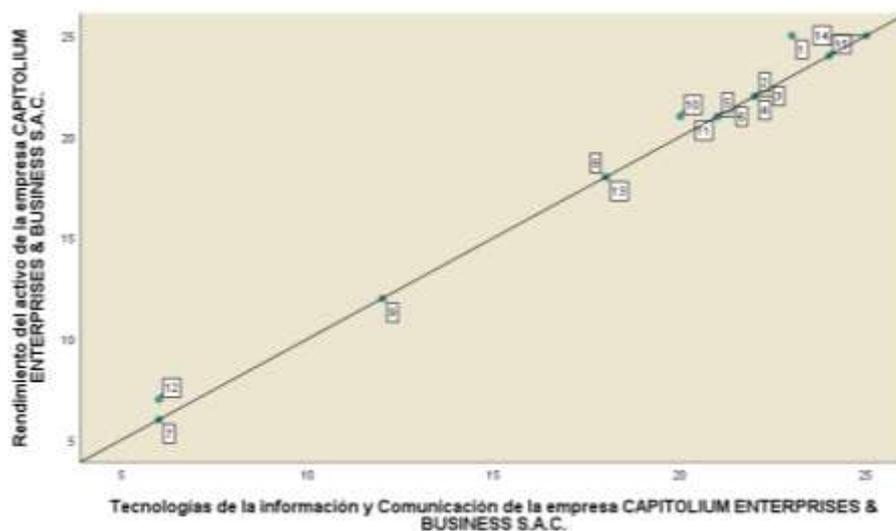


Figura 10. Dispersión simple de tecnologías de la información y comunicación en el rendimiento del activo.

En la figura 10, se muestra la evidencia estadística de la distribución de los datos de las respuestas de los encuestados en el gráfico de regresión de dispersión simple sobre la tendencia de influencia de las dimensiones de estudio de acuerdo con su comportamiento de los individuos muestreados.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2.

H1: La gestión administrativa influye significativamente en la rendimiento del patrimonio de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C. en el año 2019.

H0: La gestión administrativa no influye significativamente en la Rendimiento del patrimonio de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C. en el año 2019.

a) Nivel de decisión.

Significancia ≥ 0.05 ; se acepta hipótesis nula.

Significancia ≤ 0.05 ; se rechaza hipótesis nula.

b) Estadístico.

La prueba de hipótesis específica 2 se realizó mediante el proceso estadístico no paramétrico de coeficiente de correlación de Pearson.

c) Cálculos.

Tabla 12.

Influencia significativa de las dimensiones de la gestión administrativa y el rendimiento del patrimonio.

		Correlaciones		
			Gestión administrativa de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.	Rendimiento del patrimonio de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.
Rho de Spearman	Gestión administrativa de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.	Coefficiente de correlación	1,000	,999**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Rendimiento del patrimonio de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.	Coefficiente de correlación	,999**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

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

Interpretación:

Se determinó la evidencia mediante la prueba de inferencia de la hipótesis específica 3, de coeficiente de correlación de rho de Spearman, se observa una correlación positiva alta de 0,999 y una significancia de p valor = 0,000 < 0.05 del p valor esperado para la conservación de la hipótesis nula, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, concluyendo que existe suficiente evidencia estadística en el resultado mediante la estimación inferencial de coeficiente de correlación de rho

Spearman que, en ambas dimensiones de estudio hay una correlación significativa positiva alta y se determinó una influencia significativa sobre la asociación entre la teoría de la gestión administrativa y el rendimiento del patrimonio, esta nos precisa que, a mayor nivel de la gestión administrativa en la empresa habrá más asociación con el rendimiento del patrimonio.

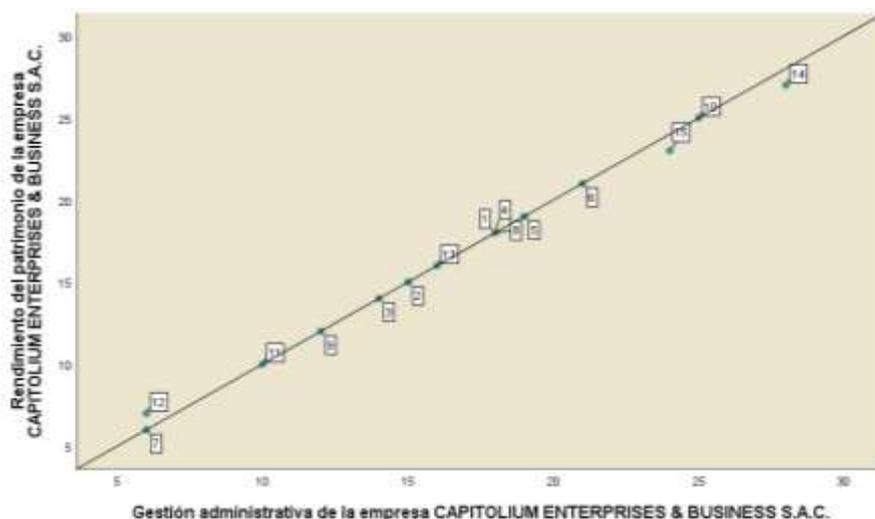


Figura 11. Dispersión simple de gestión administrativa en el rendimiento del patrimonio.

En la figura 11, se muestra la evidencia estadística de la distribución de los datos de las respuestas de los encuestados en el gráfico de regresión de dispersión simple sobre la tendencia de influencia de las dimensiones de estudio de acuerdo con el comportamiento de los individuos muestreados.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 3.

- HI: La administración de riesgos de la empresa influye de forma significativa en el Efecto Palanca de la empresa Capitoliium Enterprises & Business S.A.C. en el año 2019.
- H0: La administración de riesgos de la empresa no influye de forma significativa en el Efecto Palanca de la empresa Capitoliium Enterprises & Business S.A.C. en el año 2019.

a) Nivel de decisión.

Significancia ≥ 0.05 ; se acepta hipótesis nula.

Significancia ≤ 0.05 ; se rechaza hipótesis nula.

b) Estadístico.

La prueba de hipótesis específica 2 se realizó mediante el proceso estadístico no paramétrico de coeficiente de correlación de Pearson.

c) Cálculos.

Tabla 13.

Influencia significativa de las dimensiones administración de riesgos y efecto palanca.

Correlaciones				
		Administración de riesgos de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.		Efecto palanca de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.
Rho de Spearman	Administración de riesgos de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.	Coeficiente de correlación	1,000	,944**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Efecto palanca de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C.	Coeficiente de correlación	,944**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

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

Interpretación:

Se determinó la evidencia mediante la prueba de inferencia de la hipótesis específica 3, de coeficiente de correlación de rho de Spearman, se observa una correlación positiva alta de 0,944 y una significancia de p valor = 0,000 < 0.05 del p valor esperado para la conservación de la hipótesis nula, por lo tanto se rechazó

la hipótesis nula, concluyendo que existe suficiente evidencia estadística en el resultado mediante la estimación inferencial de coeficiente de correlación de rho Spearman de que, en ambas dimensiones de estudio, hay una correlación significativa positiva alta y determinamos una influencia significativa sobre la asociación entre la teoría de la administración del riesgo y el efecto palanca, esta nos precisa que a mayor nivel de la administración de riesgo en la empresa habrá mayor relación con el efecto palanca.

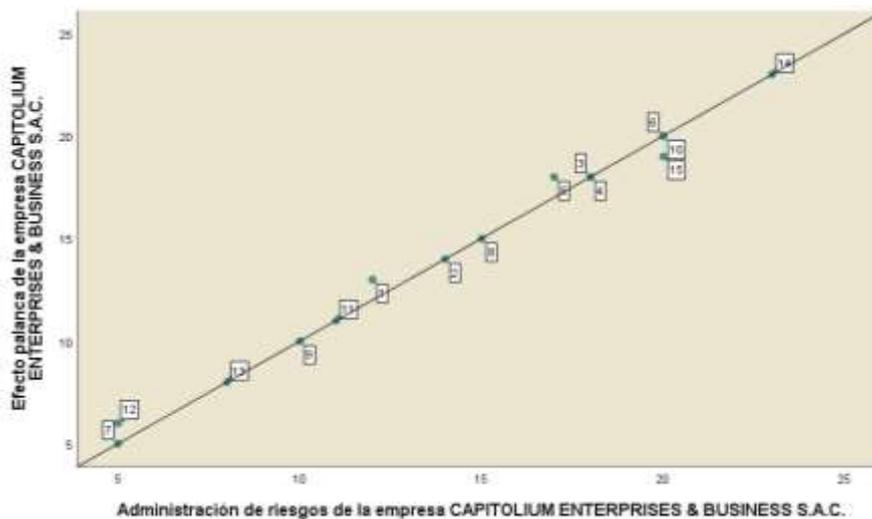


Figura 12. Dispersión simple de administracion de riesgos y el efecto palanca.

En la figura 12, se muestra la evidencia estadística de la distribución de los datos de las respuestas de los encuestados en el gráfico de regresión de dispersión simple sobre la tendencia de influencia de las dimensiones de estudio de acuerdo con su comportamiento de los individuos muestreados

Comparación de los estados financieros:

Tabla 14.
Comparativa del estado de situación financiera

	2018		2019	
	Monto en S/	Porcentaje	Monto en S/	Porcentaje
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo y Equivalente de efectivo	1,583	2.06%	2,530	3.35%
Cuentas por Cobrar Comerciales	-	0.00%	14,972	19.82%
Cuentas por Cobrar a Accionistas	-	0.00%	-	0.00%
Cuentas por Cobrar Diversas	-	0.00%	-	0.00%
Mercaderías	26,088	33.91%	26,088	34.54%
Suministros Diversos	-	0.00%	-	0.00%
Activo Diferido	40,263	52.33%	23,944	31.70%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	67,934	88.30%	67,534	89.41%
ACTIVO NO CORRIENTE				
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	10,000	13.00%	10,000	13.24%
Depreciación, Inmuebles, Maq. Y Equipos	-1,000	-1.30%	-2,000	-2.65%
Intangibles	-	0.00%	-	0.00%
Amortización de Intangibles	-	0.00%	-	0.00%
Otras Cargas del Activo No Corriente	-	0.00%	-	0.00%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	9,000	11.70%	8,000	10.59%
TOTAL ACTIVO	76,934	100.00%	75,534	100.00%
PASIVO CORRIENTE				
Sobregiros Bancarios	-		-	
Impuestos y Contribuciones	4,335	5.63%	1,036	1.37%
Remuneraciones y Participaciones	2,700	3.51%	-	0.00%
Cuentas por Pagar Comerciales	16,700	21.71%	15,597	20.65%
Parte Corriente de Obligaciones Financieras	-		-	0.00%
Otras Cuentas Por Pagar Diversas	-		-	0.00%
Parte Cte. De Oblig. Financieras con Vinculadas	-		-	0.00%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	23,735	30.85%	16,633	22.02%
PASIVO NO CORRIENTE				
Parte no Corriente de Obligaciones Financieras	-	0.00%	-	0.00%
Parte no Cte. De Oblig. Financieras con Vinculadas	-	0.00%	-	0.00%
Otras Cuentas Por Pagar Diversas a Largo Plazo	-	0.00%	-	0.00%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	-	0.00%	-	0.00%
TOTAL PASIVO	23,735	30.85%	16,633	22.02%
PATRIMONIO				
Capital Social	10,000	13.00%	10,000	13.24%
Reserva Legal	-		-	

Excedente de Revaluación	-		-	
Resultados Acumulados	-	0.00%	43,199	57.19%
Resultados del Ejercicio	43,199	56.15%	5,702	7.55%
TOTAL PATRIMONIO	53,199	69.15%	58,901	77.98%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	76,934	100.00%	75,534	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15.
Comparativa del Estado de Resultados

	<u>2018</u>		<u>2019</u>	
	Monto en S/	Porcentaje	Monto en S/	Porcentaje
Ingresos				
Ventas Netas	2,596,007	100.00%	66,667	100.00%
Otros Ingresos Operacionales	-	0.00%	-	0.00%
Costo de Servicio	-1,791,245	-69.00%	-56,320	-84.48%
UTILIDAD (PÉRDIDA) BRUTA	804,762	31.00%	10,347	15.52%
Gasto de Ventas	-177,113	-6.82%	-1,745	-2.62%
Gastos Administrativos	-584,450	-22.51%	-2,266	-3.40%
UTILIDAD (PÉRDIDA) DE OPERACIÓN	43,199	1.66%	6,336	9.50%
Otros Ingresos y Gastos:				
Ingresos Excepcionales	-	0.00%	-	0.00%
Ingresos Financieros	-	0.00%	-	0.00%
Cargas Excepcionales	-	0.00%	-	0.00%
Gastos Financieros	-	0.00%	-	0.00%
UTILIDAD (PÉRDIDA) ANTES DE PARTICIP. E IMPUESTOS	43,199	1.66%	6,336	9.50%
Participación de los trabajadores	-	0.00%	-	0.00%
Impuesto a la Renta (10%)	-4,320	-0.17%	-634	-0.95%
UTILIDAD (PÉRDIDA) NETA DEL EJERCICIO	38,879	1.50%	5,702	8.55%

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar mediante la comparación de los estados financieros, que

	2018	2019
Utilidad Neta del Ejercicio	38,879	5,702
Activo Total	76,934	75,534
Patrimonio Total	53,199	58,901

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, se procede a calcular el rendimiento del activo, del patrimonio y el efecto palanca:

Rentabilidad del Patrimonio = Ganancia del Período / Patrimonio Promedio

Rentabilidad del Activo = (Ganancia del Período + Costos Financieros)/Activo Promedio

Efecto Palanca = ROE/ ROA; siendo ROE el rendimiento del Patrimonio y ROA como Rendimiento del Activo

Rentabilidad	2018	2019
Rentabilidad del Patrimonio	0.73	0.10
Rentabilidad del Activo	0.51	0.08
Efecto Palanca	1.45	1.28

Fuente: Elaboración propia

Se observa decrecimiento marcado en la rentabilidad del patrimonio, siendo en 2019 un coeficiente de 0.10, mientras que en 2018 resultó con el coeficiente de 0.73.

Para el campo de la rentabilidad del activo, se observa una notable diferencia entre el año 2019 con un coeficiente de 0.08 en comparación con el resultado del 2018, de 0.51

En el efecto palanca, el resultado en el año 2019 fue de 1.28, en comparación con el año 2018, con el coeficiente de 1.45.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

Los resultados del trabajo de investigación Control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa Capitolium Enterprises & Business s.a.c., Pueblo Libre, 2019, demuestran según el coeficiente de rho de Spearman que existe una correlación positiva alta de 0,994 y una significancia de p valor = 0,000 > 0.05 del p valor, por lo que se la hipótesis de que existe una influencia significativa en el control interno sobre la rentabilidad es válida.

Moreno (2017), en su estudio *La falta de implementación de control interno en el departamento de cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la empresa Alisercon S.A.C. en el 2015*, concluye que la falta de control interno influye significativamente en la rentabilidad, por lo que existe concordancia con el presente estudio.

Huamán (2018), en su investigación *Control interno para la mejora de la rentabilidad en la empresa Multinegocios y Servicios Géminis S.R.L., Jaén 2017*, concluyó que es necesario aplicar un sistema de control interno para que la rentabilidad no se vea afectada, lo que coincide con los resultados de nuestro estudio, demostrando que existe influencia significativa de la aplicación del control interno sobre la rentabilidad.

Alcántara y Gonzáles (2019) desarrollaron su trabajo de investigación denominado *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Courier San Martín S.A.C. de Tarapoto 2017*, llegando a la conclusión de que el control interno tuvo influencia significativa en la rentabilidad de la empresa, siendo afectada de manera significativa ante un control de nivel bajo. El resultado de su investigación corrobora la hipótesis formulada en nuestro trabajo de investigación.

Angulo (2019), en su trabajo de investigación *El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa de Transportes GM Internacional S.A.C. en la ciudad de Huánuco, 2019*, determinó que existe una influencia significativa, teniendo como sugerencia la mejora de la información y comunicación. Este resultado corrobora la hipótesis de la presente investigación.

Gonzales y Rangel (2019) en su trabajo de investigación *Implementación del control interno en la gestión operativa en la Agencia BCP de Jaén – 2015*, llegan a la conclusión de que, al no llevar un adecuado control interno en la empresa, esta se ve afectada negativamente. La conclusión de su trabajo corrobora los resultados que se obtuvieron en la presente investigación, confirmando que el control interno incide significativamente en la rentabilidad.

VI. CONCLUSIONES

Con relación al control interno de la empresa Capitolium Enterprises & Business S.A.C., señala que el 46,67 % de los encuestados encuentra un deficiente nivel en el control interno, teniendo una marcada incidencia en la rentabilidad, la cual cerca del 46,67% opina que el rendimiento ha sido poco eficiente. Con base a los resultados, se concluye que existe una fuerte incidencia del control interno sobre la rentabilidad, siendo que es afectada de manera significativa.

En el aspecto de las tecnologías de la información y comunicación, existe una relación de similitud entre el 40.00 % de los trabajadores que opinan que su uso es poco eficiente y del 40.00 % de los colaboradores que señala que una eficiencia regular, asimismo, el 33.33% opina que el rendimiento del activo ha sido poco eficiente, frente al 46.67 % que señala que su rendimiento es aceptable. En base a esta comparación se concluye que existe incidencia, afectando la forma en la que se trabaja con la información.

Para la gestión administrativa, el 46.67 % de los trabajadores señala que existe un manejo poco eficiente en este aspecto, asimismo, el 46.67% de los colaboradores señala insuficiencia en el rendimiento del patrimonio. Por los resultados, se concluye que existe una incidencia marcada de la gestión administrativa sobre el rendimiento del patrimonio en la empresa, siendo afectada de manera considerable.

Con respecto a la administración de riesgos, el 40.00 % de los colaboradores señala un nivel deficiente de presencia de algún modelo de planeamiento para afrontar los riesgos. Asimismo, el 46.67 % señala que el efecto palanca es muy bajo. Por el resultado, se concluye que existe una incidencia marcada de la administración de riesgos sobre el efecto palanca, por lo mismo que en este aspecto ha sido afectado de manera significativa.

VII. RECOMENDACIONES

Vigilar que el control interno sea manejado utilizando manuales de instrucciones, que permitan identificar las funciones específicas de cada colaborador, de manera clara y precisa.

Contar con un mejor sistema o medio que permita complementar la información obtenida, siempre que sea necesario, para facilitar la comprensión de la información obtenida de los reportes. El contenido y la calidad de la información deben ser claras, precisas y que cuenten con información adicional, de acuerdo con las necesidades de información que correspondan a la labor del colaborador.

Realizar reuniones periódicas para repasar los objetivos a corto plazo, en las que se permita la participación de los colaboradores, que aportarán con sus sugerencias en favor de la mejora de la gestión, asimismo contar con una adecuada separación de funciones, en la que se detalle de manera clara y concisa las actividades y responsabilidades de cada puesto dentro de la organización, de manera que las actividades puedan ser realizadas de manera óptima.

Tener un registro con planes de contingencia para situaciones que permitan afrontar los riesgos que se presenten como resultado de las actividades, fomentando la prevención ante escenarios que puedan afectar la labor de los colaboradores, como por ejemplo la rotación del personal. Contar con una política de cobranzas y un control de ingresos que permita medir la efectividad en el área de cobranzas, por lo que es recomendable llevar un registro único destinado para esta función.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angulo (2018). Contabilidad para la toma de decisiones, correlacionado con NIIF. 1era. ed. Ediciones de la U. Colombia
- Arroyo, N. L., Guzmán, F. D. y Hurtado, E. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Observatorio de la Economía Latinoamericana* (2019). Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Barrio Carbajal, S. (2019). Nuevas tendencias en la gestión de riesgos del control interno. *Auditoría Pública*, 73, 43-51. Recuperado de <https://asocex.es/wp-content/uploads/2019/06/Revista-Auditoria-Publica-n%C2%BA-73.-pag-43-a-51.pdf>
- Bonilla (2019). Controles que no pueden faltar en una organización. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/6197-controles-que-no-pueden-faltar-en-una-organizacion>
- Campos, Holguín y López (2018). Auditoría de estados financieros y su documentación: Con énfasis en riesgos. Ed. IMCP. México.
- Frias (2016). El control interno en las empresas. Obtenido de <https://perspectivasperu.ey.com/2016/06/13/control-interno-empresas/>
- Herz (2018). Apuntes de Contabilidad Financiera. Tercera edición. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. 3era ed. Perú
- Isaza (2018). Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas. 3a edición. Ed. Ediciones de la U. Colombia.
- KPMG (01/01/2019). Evaluación de los sistemas de control interno. Auditoría & Co.: El portal de la auditoría. Recuperado de <https://auditoria-audidores.com/articulos/articulo-auditoria--evaluaci-n-de-los-sistemas-de-control-interno/>

- Lira (2016). *Apuntes de Finanzas Operativas: Lo básico para saber operar una empresa financieramente*. 1era ed. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. 1era ed. Perú.
- Lozano, G. y Tenorio, J. J. (2016). El sistema de control Interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector Construcción. *Revista de Investigación de Contabilidad Accounting power for business*, 1(1). pp. 49-59. Recuperado de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/view/896
- Meléndez (2016). *Control Interno*. 1era ed. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú.
- Mendoza-Zamora, W., García-Ponce, T., Delgado-Chávez, M., y Barreiro-Cedeño, I. (2018). El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa del Sector Público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Mendoza, M. y Bayón, M. (2019). El control interno y las pymes. *Sinapsis*, 11, (2), 19 - 30. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/546326>
- Ndiaye, G., BO, C., Azenga, V., & Kwamboka, J. (2019). The Impact of Internal Control on the Profitability of Microfinance Institutions in Senegal. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 8(2), 41-51. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v8i2.199>
- Pereira (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*. Ed. IMCP. México.
- Pérez (2014). *Análisis de estados financieros: Fundamentos, análisis prospectivo e interpretación bajo distintas perspectivas*. 1 ed. EDDUC - Editorial de la Universidad de Córdoba. Argentina.
- Sánchez (2017). *Teoría del control, Control, SCI & Auditoría*. Ed. Ediciones de la U. Colombia.

- Servin, (2018). ¿Por qué es importante el control interno en las empresas? Obtenido de <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>
- Soto, Ramos, Solórzano, Sarmiento y Mite (2017). Análisis de Estados Financieros. La Clave del Equilibrio Gerencias. 1era ed. Grupo Compás. Ecuador.
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252. Recuperado de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/637/755>
- Yong (2018). El valor de una visión conjunta de Gestión de Riesgos y Control Interno. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/brujula-de-gestion-empresarial/2018/01/el-valor-de-una-vision-conjunta-de-gestion-de-riesgos-y-control-interno.html/?ref=gesr>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C., PUEBLO LIBRE, 2019

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>Problema General</p> <p>¿En qué medida el control interno influye en la rentabilidad de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C. en el año 2019?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿En qué medida el manejo de las tecnologías de información influye en la rentabilidad de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C. en el año 2019?</p> <p>¿En qué medida la gestión administrativa influye en la rentabilidad de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C. en el año 2019?</p> <p>¿En qué medida la administración de riesgos influye en la rentabilidad de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C. en el año 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la influencia del control interno en la rentabilidad de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C. en el año 2019</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la influencia del uso de las tecnologías de información en la rentabilidad de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C. en el año 2019.</p> <p>Determinar la influencia de la gestión administrativa en la rentabilidad de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C. en el año 2019.</p> <p>Determinar la influencia de la administración de riesgos en la rentabilidad de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C. en el año 2019.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El control interno influye significativamente en la rentabilidad de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C., en el año 2019.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>El uso de las tecnologías de información influye significativamente en la rentabilidad de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C. en el año 2019.</p> <p>La gestión administrativa influye significativamente en la rentabilidad de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C. en el año 2019.</p> <p>La administración de riesgos de la empresa influye de forma significativa en la rentabilidad de la empresa CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C. en el año 2019.</p>	<p>V.I.: Control Interno Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecnologías de la Información y Comunicación. • Gestión Administrativa. • Administración de Riesgos. <p>V. D.: Rentabilidad Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento del Activo. • Rendimiento del patrimonio. • Efecto Palanca. 	<p>Tipo de Investigación: Aplicada, enfoque cuantitativo.</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptivo-Correlacional.</p> <p>Método: Transversal.</p> <p>Diseño de la Investigación: No experimental, de corte transversal</p> <p>Población: El total de trabajadores: 15</p> <p>Muestra: El total de trabajadores: 15</p> <p>Técnicas de Recolección Encuesta Investigación Documental</p> <p>Instrumentos Cuestionario Guía de análisis documental</p> <p>Métodos de análisis de datos Programa SPSS</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<p>Control Interno: Es toda acción implementada por la administración de la entidad, con el objetivo de procurar tanto la eficacia, eficiencia y rendimiento en el manejo de los recursos (Pereira, 2019). Asimismo, es un proceso diseñado para enfrentar los riesgos y para asegurar de que la empresa pueda alcanzar sus objetivos gerenciales y es elaborado por el titular, funcionarios y servidores de la sociedad (Meléndez, 2016).</p>	Tecnologías de la Información y Comunicación	Contenido y calidad de la información. Información complementaria. Separación de funciones. Costo-beneficio de la información a obtener.	1,2,3,4,5 y 6	<p>Escala de Likert 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo.</p>
	Gestión Administrativa	Determinación de objetivos. Políticas y procedimientos. Cultura de trabajo en equipo. Resultados de la gestión.	7,8,9,10,11 y 12	
	Administración de Riesgos	Planes de contingencia. Rotación de personal. Cuentas por cobrar. Control de ingresos.	13,14,15,16 y 17	
<p>Rentabilidad: Es reconocida como la medida de capacidad de la organización para generar ganancias, además de mostrar el apropiado manejo de los recursos de la entidad, como los ingresos, costos y gastos (Angulo, 2018). Asimismo, esta medida expresa cuan productivo ha sido el capital en un periodo determinado (Orlando, 2014).</p>	Rendimiento del Activo	Margen sobre ventas. Rotación del Activo. Gastos operativos. Gastos administrativos.	18,19,20,21,22 y 23	<p>Escala de Likert 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo.</p>
	Rendimiento del patrimonio	Eficiencia operativa. Eficiencia en uso de activos. Multiplicador de capital.	24,25,26,27,28 y 29	
	Efecto Palanca.	Apalancamiento operativo. Apalancamiento Financiero. Apalancamiento Combinado.	30,31,32,33 y 34	

Anexo 3: Instrumentos

ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

Las encuestas presentadas tienen como objetivo la recolección de datos para la investigación titulada “**CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CAPITOLIUM ENTERPRISES & BUSINESS S.A.C., PUEBLO LIBRE, 2019**”.

ENCUESTA 1: CONTROL INTERNO

A continuación, encontrarás una lista de enunciados acerca del control interno llevado en la empresa. Señala tu respuesta marcando con una “X” uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha.

Recuerda que tu sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

Escala de Valoración				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
T.D.	E.D.	N.A. / N.D.	D.A.	T.A.

N	PREGUNTAS	Escala de Valoración				
		T.D.	E.D.	N.A. / N.D.	D.A.	T.A.
1	La información que se ingresa en el sistema forma una base de datos confiable.					
2	La información descargada del sistema, en forma de reportes, es suficiente y comprensible.					
3	El diseño de los reportes generados permite comprender mejor la información descargada del sistema.					
4	Existe la necesidad de solicitar reportes complementarios para					

	comprender la información descargada del sistema.					
5	El registro de perfiles propios determinaría las responsabilidades de cada usuario.					
6	La implementación de un sistema adicional de información afectaría de manera significativa las operaciones comerciales.					
7	La empresa difunde los objetivos, metas y valores entre sus trabajadores.					
8	La empresa se encarga de difundir las políticas y procedimientos de operación de manera entendible.					
9	En la empresa se fomenta la cultura del trabajo en equipo					
10	La empresa difunde un organigrama con las descripciones del puesto, donde incluyen las actividades básicas.					
11	En la empresa se llevan la supervisión continua de las operaciones.					
12	En la empresa se realiza la verificación del cumplimiento de actividades de manera periódica.					
13	El diagnóstico del sistema y equipos se realiza de manera preventiva.					
14	Se fomenta la participación proponiendo mejoras en la gestión.					
15	La rotación de personal tuvo impacto en el servicio al cliente.					
16	Se realiza un control adecuado de las cobranzas.					
17	Se realiza un adecuado control de los documentos ingresados.					

ENCUESTA 2: RENTABILIDAD

A continuación, encontrarás una lista de enunciados acerca de la rentabilidad. Señala tu respuesta marcando con una "X" uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha

Recuerda que tu sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

Escala de Valoración				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
T.D.	E.D.	N.A. / N.D.	D.A.	T.A.

N	PREGUNTAS	Escala de Valoración				
		T.D.	E.D.	N.A. / N.D.	D.A.	T.A.
18	Las ventas han tenido un beneficio significativo por la calidad del servicio.					
19	El margen de ganancias ha tenido un efecto significativo por la calidad del servicio.					
20	Se incrementa significativamente la demanda del servicio por la calidad en la atención.					
21	Se incrementa significativamente la demanda del servicio por el manejo de recursos.					
22	Se manejan eficientemente los gastos operativos (en insumos, equipos, sistema, etc.), optimizando las operaciones.					
23	Se manejan eficientemente los gastos administrativos (pago de servicios, local, etc.).					

24	Las ventas han generado un efecto significativo en el funcionamiento de la empresa.					
25	Las ventas han tenido un efecto significativo en el margen de utilidades de la empresa.					
26	Los equipos utilizados presentan un rendimiento significativo, contribuyendo al desarrollo de actividades.					
27	Los bienes muebles presentan un estado aceptable para el desempeño laboral.					
28	El financiamiento ha tenido efectos significativos en los activos de la empresa.					
29	El financiamiento ha tenido efectos significativos sobre la deuda a largo plazo de la empresa.					
30	El ingreso por las ventas tuvo efectos significativos en las operaciones comerciales.					
31	El mantenimiento de costos fijos tuvo efectos significativos en las operaciones comerciales.					
32	El financiamiento obtenido tuvo efectos significativos en las operaciones comerciales.					
33	El endeudamiento a largo plazo tuvo efectos significativos en las operaciones comerciales.					
34	El ingreso por las ventas y financiamiento por terceros ha tenido efectos significativos en las operaciones comerciales.					

Gracias por su participación

Anexo 4: Validación de Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Control Interno								
Dimensión: Tecnologías de la Información y Comunicación								
1	La información que se ingresa en el sistema forma una base de datos confiable.	✓		✓		✓		
2	La información descargada del sistema, en forma de reportes, es suficiente y comprensible.	✓		✓		✓		
3	El diseño de los reportes generados permite comprender mejor la información descargada del sistema.	✓		✓		✓		
4	Existe la necesidad de solicitar reportes complementarios para comprender la información descargada del sistema.	✓		✓		✓		
5	El registro de perfiles propios determinaría las responsabilidades de cada usuario.	✓		✓		✓		
6	La implementación de un sistema adicional de información afectaría de manera significativa las operaciones comerciales.	✓		✓		✓		
Dimensión: Gestión Administrativa								
7	La empresa difunde los objetivos, metas y valores entre sus trabajadores.	✓		✓		✓		
8	La empresa se encarga de difundir las políticas y procedimientos de operación de manera entendible.	✓		✓		✓		
9	En la empresa se fomenta la cultura del trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
10	La empresa difunde un organigrama con las descripciones del puesto, donde incluyen las actividades básicas.	✓		✓		✓		
11	En la empresa se llevan la supervisión continua de las operaciones.	✓		✓		✓		
12	En la empresa se realiza la verificación del cumplimiento de actividades de manera periódica.	✓		✓		✓		
Dimensión: Administración de Riesgos								
13	El diagnóstico del sistema y equipos se realiza de manera preventiva.	✓		✓		✓		
14	Se fomenta la participación proponiendo mejoras en la gestión.	✓		✓		✓		
15	La rotación de personal tuvo impacto en el servicio al cliente.	✓		✓		✓		
16	Se realiza un control adecuado de las cobranzas.	✓		✓		✓		
17	Se realiza un adecuado control de los documentos ingresados.	✓		✓		✓		
Variable: Rentabilidad								
Dimensión: Rendimiento del Activo								
18	Las ventas han tenido un beneficio significativo por la calidad del servicio.	✓		✓		✓		
19	El margen de ganancias ha tenido un efecto significativo por la calidad del servicio.	✓		✓		✓		
20	Se incrementa significativamente la demanda del servicio por la calidad en la atención.	✓		✓		✓		

21	Se incrementa significativamente la demanda del servicio por el manejo de recursos.	✓	✓	✓		
22	Se manejan eficientemente los gastos operativos (en insumos, equipos, sistema, etc.), optimizando las operaciones.	✓	✓	✓		
23	Se manejan eficientemente los gastos administrativos (pago de servicios, local, etc).	✓	✓	✓		
Dimensión: Rendimiento del Patrimonio						
24	Las ventas han generado un efecto significativo en el funcionamiento de la empresa.	✓	✓	✓		
25	Las ventas han tenido un efecto significativo en el margen de utilidades de la empresa.	✓	✓	✓		
26	Los equipos utilizados presentan un rendimiento significativo, contribuyendo al desarrollo de actividades.	✓	✓	✓		
27	Los bienes muebles presentan un estado aceptable para el desempeño laboral.	✓	✓	✓		
28	El financiamiento ha tenido efectos significativos en los activos de la empresa.	✓	✓	✓		
29	El financiamiento ha tenido efectos significativos sobre la deuda a largo plazo de la empresa.	✓	✓	✓		
Dimensión: Efecto Palanca.						
30	El ingreso por las ventas tuvo efectos significativos en las operaciones comerciales.	✓	✓	✓		
31	El mantenimiento de costos fijos tuvo efectos significativos en las operaciones comerciales.	✓	✓	✓		
32	El financiamiento obtenido tuvo efectos significativos en las operaciones comerciales.	✓	✓	✓		
33	El endeudamiento a largo plazo tuvo efectos significativos en las operaciones comerciales.	✓	✓	✓		
34	El ingreso por las ventas y financiamiento por terceros ha tenido efectos significativos en las operaciones comerciales.	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:

CHIRINOS GASTELÓ, Teresa Giovanna

DNI: 07971242

Especialidad del evaluador:

Metodología



Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Control Interno								
Dimensión: Tecnologías de la Información y Comunicación								
1	La información que se ingresa en el sistema forma una base de datos confiable.	/		/		/		
2	La información descargada del sistema, en forma de reportes, es suficiente y comprensible	/		/		/		
3	El diseño de los reportes generados permite comprender mejor la información descargada del sistema	/		/		/		
4	Existe la necesidad de solicitar reportes complementarios para comprender la información descargada del sistema.	/		/		/		
5	El registro de perfiles propios determinaría las responsabilidades de cada usuario	/		/		/		
6	La implementación de un sistema adicional de información afectaría de manera significativa las operaciones comerciales	/		/		/		
Dimensión: Gestión Administrativa								
7	La empresa difunde los objetivos, metas y valores entre sus trabajadores.	/		/		/		
8	La empresa se encarga de difundir las políticas y procedimientos de operación de manera entendible	/		/		/		
9	En la empresa se fomenta la cultura del trabajo en equipo	/		/		/		
10	La empresa difunde un organigrama con las descripciones del puesto, donde incluyen las actividades básicas.	/		/		/		
11	En la empresa se llevan la supervisión continua de las operaciones.	/		/		/		
12	En la empresa se realiza la verificación del cumplimiento de actividades de manera periódica	/		/		/		
Dimensión: Administración de Riesgos								
13	El diagnóstico del sistema y equipos se realiza de manera preventiva	/		/		/		
14	Se fomenta la participación proponiendo mejoras en la gestión	/		/		/		
15	La rotación de personal tuvo impacto en el servicio al cliente	/		/		/		
16	Se realiza un control adecuado de las cobranzas.	/		/		/		
17	Se realiza un adecuado control de los documentos ingresados.	/		/		/		
Variable: Rentabilidad								
Dimensión: Rendimiento del Activo								
18	Las ventas han tenido un beneficio significativo por la calidad del servicio.	/		/		/		
19	El margen de ganancias ha tenido un efecto significativo por la calidad del servicio.	/		/		/		
20	Se incrementa significativamente la demanda del servicio por la calidad en la atención.	/		/		/		

21	Se incrementa significativamente la demanda del servicio por el manejo de recursos.	/	/	/			
22	Se manejan eficientemente los gastos operativos (en insumos, equipos, sistema, etc.), optimizando las operaciones.	/	/	/			
23	Se manejan eficientemente los gastos administrativos (pago de servicios, local, etc).	/	/	/			
Dimensión: Rendimiento del Patrimonio							
24	Las ventas han generado un efecto significativo en el funcionamiento de la empresa.	/	/	/			
25	Las ventas han tenido un efecto significativo en el margen de utilidades de la empresa.	/	/	/			
26	Los equipos utilizados presentan un rendimiento significativo, contribuyendo al desarrollo de actividades.	/	/	/			
27	Los bienes muebles presentan un estado aceptable para el desempeño laboral.	/	/	/			
28	El financiamiento ha tenido efectos significativos en los activos de la empresa.	/	/	/			
29	El financiamiento ha tenido efectos significativos sobre la deuda a largo plazo de la empresa.	/	/	/			
Dimensión: Efecto Palanca.							
30	El ingreso por las ventas tuvo efectos significativos en las operaciones comerciales.	/	/	/			
31	El mantenimiento de costos fijos tuvo efectos significativos en las operaciones comerciales.	/	/	/			
32	El financiamiento obtenido tuvo efectos significativos en las operaciones comerciales.	/	/	/			
33	El endeudamiento a largo plazo tuvo efectos significativos en las operaciones comerciales.	/	/	/			
34	El ingreso por las ventas y financiamiento por terceros ha tenido efectos significativos en las operaciones comerciales.	/	/	/			

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:

Cruz Juezes Miriam Liliana

DNI: 09747376

Especialidad del evaluador:

Mg. Gestión Empresarial


Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 5: Matriz de datos

N	V A R 0 0 0 0 1	V A R 0 0 0 0 2	V A R 0 0 0 0 3	V A R 0 0 0 0 4	V A R 0 0 0 0 5	V A R 0 0 0 0 6	V A R 0 0 0 0 7	V A R 0 0 0 0 8	V A R 0 0 0 0 9	V A R 0 0 0 1 0	V A R 0 0 0 1 1	V A R 0 0 0 1 2	V A R 0 0 0 1 3	V A R 0 0 0 1 4	V A R 0 0 0 1 5	V A R 0 0 0 1 6	V A R 0 0 0 1 7	V A R 0 0 0 1 8	V A R 0 0 0 0 9	V A R 0 0 0 2 0	V A R 0 0 0 2 1	V A R 0 0 0 2 2	V A R 0 0 0 2 3	V A R 0 0 0 2 4	V A R 0 0 0 2 5	V A R 0 0 0 2 6	V A R 0 0 0 2 7	V A R 0 0 0 2 8	V A R 0 0 0 2 9	V A R 0 0 0 3 0	V A R 0 0 0 3 1	V A R 0 0 0 3 2	V A R 0 0 0 3 3	V A R 0 0 0 3 4		
1	4	4	4	2	5	4	2	2	4	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	5	4	2	2	4	2	4	4	2	2	4	2	4	2	3
2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	1	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	1	2	4	2	4	4	2	4	2	2
3	5	5	4	2	4	2	3	2	2	1	2	4	4	4	4	2	4	5	5	4	2	4	2	3	2	2	1	2	4	4	4	4	4	2	4	
4	4	5	5	2	5	1	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	2	5	1	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	
5	5	4	4	2	5	1	3	2	4	2	4	4	4	4	4	1	4	5	4	4	2	5	1	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	
6	5	5	4	1	5	1	4	4	4	2	2	5	4	5	4	3	4	5	5	4	1	5	1	4	4	4	2	2	5	4	5	4	3	4		
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	3	4	4	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	
11	4	4	4	3	3	3	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
13	4	3	3	4	1	3	4	1	4	3	2	2	1	2	1	2	2	4	3	3	4	1	3	4	1	4	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2
14	5	5	5	4	4	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	2	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

Anexo 6: Propuesta de Valor

Para un efectivo control interno, se propone contar con un manual de instrucciones, en el que se detallen las funciones, políticas de procedimientos y responsabilidades de cada cargo, dentro del organigrama de la empresa.

El contenido y la calidad de la información son importantes tanto para los colaboradores como para los clientes, por lo que se debe contar con un formato de reportes que permitan obtener los datos necesarios, de acuerdo con el usuario de la información, de manera que se tengan reportes con los datos necesarios para los trabajadores y un formato simplificado de detalles para los clientes.

Para las reuniones, se debe contar con un registro de las actividades que se han acordado, permitiendo la participación de los colaboradores con la intención de aportar con ideas de mejora para la realización de las actividades, que también deberán ser incluidos en el registro, así como contar con un acta de conformidad firmada por todos los trabajadores presentes para dejar constancia de la reunión.

En el área de cobranzas se debe contar con un registro único que permita llevar el control de las deudas e ingresos que percibe la empresa, así como un adecuado registro de la documentación utilizada dentro de la empresa y un registro de cargo de conformidad de recepción firmada por los clientes.