

“EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE VENTAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA LA FRONTERA S.A.C.”

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	core.ac.uk Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	qdoc.tips Fuente de Internet	1%
6	blog.hubspot.es Fuente de Internet	1%
7	dspace.utb.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1%

9	www.fundingcircle.com Fuente de Internet	<1 %
10	1library.co Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
12	www.ccee.edu.uy Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
14	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	editorialibkn.com Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to ESIC Business & Marketing School Trabajo del estudiante	<1 %
18	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	idoc.pub	

Fuente de Internet

<1 %

21

Submitted to Infile

Trabajo del estudiante

<1 %

22

Submitted to Instituto Superior de Artes,
Ciencias y Comunicación IACC

Trabajo del estudiante

<1 %

23

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

<1 %

24

repositorio.utmachala.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

25

www.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

26

agicap.com

Fuente de Internet

<1 %

27

repositorio.unsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

28

www.telmoraindependent.net

Fuente de Internet

<1 %

29

es.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

30

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

31 Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados <1 %
Trabajo del estudiante

32 repositorio.espe.edu.ec <1 %
Fuente de Internet

33 helenskestudije.me <1 %
Fuente de Internet

34 Submitted to Universidad Alas Peruanas <1 %
Trabajo del estudiante

35 Submitted to ADEN University <1 %
Trabajo del estudiante

36 Submitted to Universidad Privada Boliviana <1 %
Trabajo del estudiante

37 Submitted to Universidad Privada del Norte <1 %
Trabajo del estudiante

38 repositorio.unc.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

39 Submitted to Ministerio de Defensa <1 %
Trabajo del estudiante

40 Submitted to Universidad del Istmo de Panamá <1 %
Trabajo del estudiante

41 repositorio.ucsg.edu.ec <1 %
Fuente de Internet

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía Activo



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS**

**“EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE VENTAS Y SU
INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA LA
FRONTERA S.A.C.”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL
TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

PRESENTADO POR

Bach. ALANOCA RAMIREZ MONICA ISABEL
<https://orcid.org/0000-0002-1945-7129>

ASESORA

Dra. MORENO CHINCHAY LILLY ROCIO
<https://orcid.org/0000-0002-5478-2736>

**TACNA – PERÚ
2022**

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico con todo el corazón a mi madre por todo el apoyo brindado en mi carrera universitaria. Tu bendición a diario me ha protegido y me ha llevado por un buen camino y futuro.

AGRADECIMIENTO

A mis Familia quienes supieron esperar y comprender que lo que estaba realizando es un proyecto para poder ofrecerles una mejor calidad de vida y todo lo mejor para ellos.

INTRODUCCION

El actual trabajo de suficiencia profesional (TSP), se ha realizado con el propósito de compartir una experiencia laboral en determinada empresa lo cual facilita el uso de conocimientos técnicos obtenidos en aulas universitarias y, sobre todo, los conceptos referidos a control interno y rentabilidad. Conjuntamente el planteamiento del tema de investigación guarda relación con una experiencia profesional, mediante la cual, se ha observado que, dentro del clima laboral y gestión de control de este, el personal de la empresa presenta problemas relacionados a equipos como la caja registradora, e impresora, las cuales, al no ser tecnología actual, se vuelven lentas y obsoletas

Conjuntamente, se ha observado que, en relación con actividades de control, el personal de la empresa no conoce de la existencia de un software para el registro de la mercadería existente y faltante en almacén, no se emplean constancias o registros digitales por los colaboradores quienes reciben y/o entregan mercadería.

Asimismo, en la evaluación de riesgos, existe falta de, Incumplimiento de normas por el personal de la empresa, con tardanzas y faltas sin justificar, también falta de capacitación al personal para la atención de los clientes. Es así como todo ello, tiene influencia en gran medida sobre la rentabilidad, particularmente debido a que de ello depende dar un servicio de

calidad relacionado directamente con las ventas por lo cual se plantea un análisis del control interno para observar la variación de la rentabilidad en los dos últimos años

El control interno (CI) comprende una sucesión de lineamientos a fin de verificar de manera anticipada, a la par y luego, de las acciones desarrolladas por una entidad con el propósito de gestionar adecuadamente los recursos de cualquier tipo que se empleen para la ejecución de actividades (CGR, Control Interno, 2016).

Por otro lado, conforme a **Aguirre et al.** (2020), la rentabilidad se puede entender como los beneficios derivados de una determinada inversión. Es un indicador mundial amplio, exhaustivo y esencial que permite valorar la capacidad de una organización en la generación de beneficios y apoyo de sus procedimientos. Ser capaz de diagnosticar con precisión la realidad de una organización ayuda a sus ejecutivos en la toma de decisiones informadas, en base a que tomar la decisión equivocada podría tener graves consecuencias que impedirían el crecimiento económico de la organización.

De acuerdo con los estudios previos, se han determinado lo siguientes antecedentes nacionales:

Escobar et al. (2023), presentó un artículo con la finalidad de realizar una descripción de cómo era el efecto del control interno sobre la rentabilidad de una empresa dedicada a brindar servicios a nivel general ubicada en Chosica durante el periodo 2021, por lo que se basó en una metodología aplicada, corte transversal y no experimental, con la aplicación de una encuesta y la analítica de documentos con el fin de medir sus variables. Los resultados concluyen que el control aplicado en la empresa se hallaba en 62%. La rentabilidad presentó un mínimo aumento en sus ratios durante dicho año, si se comparaba con el 2020. En el ROA se obtuvo un 10%, en el ROCE 21%, ROS 10% y ROE 19%. En base a ello, se pudo concluir que los controles aplicados en la empresa han tenido un efecto beneficioso para su rentabilidad.

Huamán (2022) presentó un artículo con el objetivo de evaluar la significancia y el beneficio de una implementación relacionada al control interno en entidades gubernamentales. Se utilizaron la metodología de revisión cualitativa sistemática, revisión de la normativa y directrices publicadas en el sitio web de CRG (Contraloría General de la República). En cuanto al control interno en los organismos gubernamentales, la revisión tuvo lugar de enero a marzo del 2022. Como resultado el control interno es significativo para el buen ejercicio de las unidades estructurales gubernamentales y que la no aplicación de dicho control conduce a fallos, retrasos en el desempeño estratégico, olvido de los objetivos y potenciales

peligros de estafa. En conclusión, los componentes del control interno son muy importantes en la gestión de las entidades gubernamentales.

Chung et al. (2022), presentó un artículo con la finalidad de delimitar la relación existente entre el CI y la gestión de la administración de la UGEL (Unidad de Gestión Educativa Local) Alto Amazonas – Yurimaguas, 2020. Método básico, no experimental, transversal y descriptivo-correlacional, aplicación de cuestionarios a una muestra significativa de 56 empleados de un total de 83. Como resultado se observó que el CI se encuentra en un nivel muy bajo (41%) y la gestión de las instituciones tiene como frecuencia de respuesta nunca (41%). En conclusión, se determinó un coeficiente Rho Spearman es de 0,821, lo que demuestra una fuerte correlación positiva entre el CI y la Gestión Institucional de la UGEL.

Asimismo, en el ámbito internacional, **Mendivil y Erro** (2021) **Sonora - México**, realizaron un estudio con la finalidad de ampliar las definiciones más importantes que sean base para entender de dónde viene el CI y lo importante que es. Metodología cuantitativa y descriptiva-correlacional. Como instrumento la encuesta a una muestra significativa de 292 trabajadores de un total de 1200. Los resultados concluyen que el estudio actual alcanzó un nivel muy alto de CI y un nivel alto de eficiencia de los colaboradores, demostrando que el uso adecuado de los elementos de CI, En conclusión, se ha generado un impacto positivo y significativo en el rendimiento del recurso humano.

Córdova et al. (2022) Panamá, presentaron un artículo con la finalidad de valorar y determinar el nivel de correlación del CI de inventario en la rentabilidad de la farmacia de la clínica adventista Ana Stahl en Iquitos, para fortalecer los procesos comprendidos en el CI de inventario, iniciando en la gestión de almacenamiento hasta la entrega del producto. Metodología cuantitativa sin diseño experimental y correlacional. Aplicación de cuestionarios a una muestra representativa 11 colaboradores. Como resultado el CI de inventarios posee correlación significativa alta en relación con la rentabilidad, ya que el coeficiente de correlación da un valor de $Rho=0,956$; con una $Sig.=0,00<0,05$, en conclusión, la hipótesis nula es rechazada y se afirma que hay relación entre el CI y la rentabilidad.

Mendoza et al (2018) Ecuador, presentaron un artículo con la finalidad de establecer la influencia del CI en la GA (gestión administrativa) del sector gubernamental. Metodología inductiva-deductiva, analítica-sintética. Los resultados sugieren que, para tener una mejora del rendimiento de los recursos gubernamentales, los componentes de CI utilizados en la GA reforzarán los sistemas administrativos relacionados al ciclo del gasto público, lo cual se transcribirá en tiempos de respuesta más rápidos para formular, aprobar, implementar y notificar los recursos públicos que se han determinado. Además, sólo se mencionarán las dependencias que interactúan cuando se examinen procesos institucionales críticos. En conclusión, se determinó que si hay influencia del CI en la G.A.

Tiene justificación teórica, ya que se fundamenta en la Ley 28716 correspondiente al Control Interno de las Entidades del Estado y en las empresas privadas debe ser operado por la gerencia, junta directiva y/o auditores y va a permitir encontrar alternativas de soluciones concretas a problemas de control interno de la entidad y también se basa en la teoría de la rentabilidad que se define como la capacidad de generar suficiente utilidad siendo un índice que mide la relación entre la utilidad obtenida por la inversión utilizada para obtenerla.

A nivel metodológico metodológico, porque se inicia con la observación del problema, la búsqueda de estudios previos, la formulación de objetivos, el desarrollo del marco teórico sobre las variables definidas y la aplicación práctica en un escenario real como es la, Empresa la Frontera S.A.C. en el cual se mencionarán los casos según problema observado, evidencias y propuestas, finalmente se elabora un resumen del trabajo.

Tiene justificación práctica, porque el estudio permite dar a conocer las deficiencias de la rentabilidad de la Empresa la Frontera S.A.C, cuya consecuencia es por no contar con un buen control interno. De esta manera se beneficia ya que por medio del control interno se podrá lograr una mejora en la gestión de procesos contables para la toma de decisiones conllevando una repercusión positiva en su rentabilidad.

En base a lo expuesto, el objetivo general es: Determinar la influencia del control interno del área ventas en la rentabilidad de la empresa La Frontera S.A.C., los objetivos específicos: Determinar la influencia del control interno en el área de ventas en su **dimensión comunicación e información** y la rentabilidad de la empresa, determinar la influencia del control interno en el área de ventas en su **dimensión evaluación de riesgo** y la rentabilidad de la empresa; determinar la influencia del control interno en el área de ventas en su dimensión **actividades de control** y la rentabilidad de la empresa; y determinar el análisis de la Rentabilidad de la empresa.

Para ello se ha estructurado esta investigación en 3 (tres) capítulos. En el capítulo I, se desarrolló el control interno en las ventas, referido a bases teóricas relacionadas a esta variable de análisis como definiciones, componentes, leyes y normativas y el CI en las ventas. En el capítulo II, se desarrolló la rentabilidad referida a bases teóricas relacionadas a esta variable de análisis como definiciones, ratios, rentabilidad financiera, rentabilidad de los activos, análisis e interpretación, estrategias y gestión. En el capítulo III, se desarrolló la aplicación práctica la cual se fracciona en 2 (dos) partes, la primera donde se detalla la información relacionada a la empresa y la segunda que es la casuística donde se desarrolla el análisis de las variables que son caso de estudio; finalizando con las conclusiones, fuentes de información y anexos correspondientes.

RESUMEN

El actual trabajo de suficiencia profesional (TSP), tiene como objetivo determinar la influencia del control interno del área ventas en la rentabilidad de la empresa La Frontera S.A.C.; fue una investigación de tipo cuantitativa, no experimental y documental, se aplicó en la misma empresa, por ser resultado de una experiencia profesional.

Los resultados evidencian que existen problemas de comunicación e información debido a que la máquina que imprime las pre-cuentas de los pedidos realizados por el personal hacia barra y cocina deja de imprimir y solo sale la hoja blanca sin los pedidos realizados, no hay conocimiento y uso de software para el registro de la mercadería existente y faltante en almacén; así mismo, hay riesgo de disminución de las ventas como consecuencia de la calidad de atención desmejorada y la no existencia de productos básicos en almacén, así mismo existen constantes tardanzas del personal, faltas sin justificar y en el cuaderno de registro manual anotan hora de su ingreso, más no la hora de salida del personal. También se analizaron las ratios de rentabilidad observándose un incremento del ROA de 0.34 a 0.57 y del ROE de 0.85 a 0.94 en los años 2021 y 2022 respectivamente.

En conclusión, la empresa ha mejorado su nivel de rentabilidad, pero es importante la implementación del control interno a fin de disminuir las ocurrencias negativas que hacen peligrar la estabilidad de la empresa, considerando que se halla en una zona de alta competitividad del rubro.

Palabras clave: Control interno, Rentabilidad, ratios y competitividad.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INTRODUCCION.....	iv
RESUMEN.....	xi
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	xii
ÍNDICE FIGURAS.....	xvii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xix
CAPITULO I.....	20
CONTROL INTERNO	20
1.1. Sistema Nacional de Control.....	20
1.2. Responsabilidad del Sistema Nacional de Control.....	21
1.3. Control Interno.....	21
1.4. Objetivo del Control Interno.....	23
1.5. Importancia del Control Interno	23
1.6. Componentes del Sistema de Control Interno.....	23
1.7. Implantación del Control Interno.....	27
1.8. Funcionamiento del Control Interno.	28
1.9. Obligaciones del Titular de la Entidad y funcionarios.	29
1.10. Actuación del Órgano de control institucional.	30
1.11. Implementación del sistema de Control Interno en las	30

CAPITULO II.....	32
RENTABILIDAD.....	32
2.1 Definición:.....	32
2.2 Importancia de la rentabilidad	34
2.3 Tipos de rentabilidad.....	34
2.3.1 Rentabilidad de los activos – ROA	34
2.3.2 Rentabilidad financiera - ROE	37
2.3.3 Ratios de Liquidez	39
2.3.3.1 Razón Corriente.....	40
2.3.3.2 Prueba Acida	40
Capital de Trabajo	41
Prueba Defensiva	41
2.4 Análisis e interpretación de la rentabilidad	42
2.5 Margen de Utilidad	44
2.6 Sistema Dupont	46
2.7 Gestión de la rentabilidad.....	47
CAPÍTULO III.....	49
APLICACIÓN PRÁCTICA	49
3.1. Reseña histórica de la empresa	49
3.1.2. Descripción de la empresa	50
3.1.3 Filosofía empresarial	51
3.1.4. Diseño organizacional	52
3.2 Casuísticas.....	56
3.2.1. Caso 1	56

3.2.2	Caso 2	59
3.2.3	Caso 3	63
3.2.4.	Caso 4	70
CONCLUSIONES		76
FUENTES DE INFORMACIÓN.....		79
ANEXOS		88
Anexo 1. Fachada de la empresa La Frontera S.A.C.		88
Anexo 2. Entrada de la empresa La Frontera S.A.C.....		89
Anexo 3. Aspecto interior (zona Luau) del la empresa La Frontera S.A.C.....		89
Anexo 4. Aspecto interior (Zona box) de la empresa La frontera S.A.C		90
Anexo 5. Show de animacion para niños en La frontera S.A.C		90
Anexo 6. Piscina de la Frontera S.A.C.....		91
Anexo 7. Productos innovadores que ofrece La Frontera S.A.C.....		91
Anexo 8. Platos a la carta que ofrece La Frontera S.A.C.		92
Anexo 9. Promociones que ofrece La Frontera S.A.C		92
Anexo10. Copteles innovadores que ofrece la Frontera S.A.C.....		93

ÍNDICE FIGURAS

Figura 01.....	36
<i>Formula de rentabilidad Económica.....</i>	<i>36</i>
Figura 02.....	46
<i>Diagrama Dupont.....</i>	<i>46</i>
Figura 03.....	50
<i>Ubicación.....</i>	<i>50</i>
Figura 04.....	52
<i>Organigrama.....</i>	<i>52</i>
Figura 05.....	57
<i>Impresora en mal estado de funcionamiento.....</i>	<i>57</i>
Figura 06.....	57
<i>Máquina registradora obsoleta.....</i>	<i>57</i>
Figura 07.....	58
<i>Croquis de La empresa La Frontera S.A.C.....</i>	<i>58</i>
Figura 08.....	61
<i>Reporte de ventas de los dos últimos.....</i>	<i>61</i>

Figura 09.....	62
<i>Insumos faltantes sin fecha</i>	62
Figura 10.....	64
<i>Incumplimiento de calendario</i>	64
Figura 11.....	65
<i>Faltas y tardanzas del personal</i>	65
Figura 12.....	66
<i>Hora de ingreso y salida del personal (no cumplida)</i>	66
Figura 13.....	68
<i>Temario para mozos y azafatas</i>	68
Figura 14.....	72
<i>Diagrama DuPont año 2022</i>	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01.....	54
<i>Balance General – Ejercicio 2021 – 2022.....</i>	<i>54</i>
Tabla 02.....	55
<i>Estado de Ganancias y Pérdidas - Ejercicio 2021 – 2022</i>	<i>55</i>
Tabla 03.....	60
<i>Reporte de ventas de los dos últimos años</i>	<i>60</i>
Tabla 04.....	70
<i>Rentabilidad sobre ventas</i>	<i>70</i>
Tabla 05.....	71
<i>Rentabilidad de los activos (ROA) o sobre la inversión</i>	<i>71</i>
Tabla 06.....	71
<i>Rentabilidad del patrimonio (ROE)</i>	<i>71</i>

CAPITULO I

CONTROL INTERNO

1.1. Sistema Nacional de Control

Esto incluye la implementación de controles gubernamentales plenos, oportunos y efectivos para prevenir y verificar el uso y manejo de los recursos y bienes públicos de manera precisa, eficiente y transparente mediante la aplicación de principios, normas y procedimientos técnicos. Todos los departamentos deben aplicar procedimientos de control para el seguimiento completo y los resultados adecuados y recomendar las sanciones que resulten de tales actividades de control en los ámbitos administrativo y penal. La organización, titularidad y funcionamiento del sistema de auditoría estatal está a cargo de la Auditoría Estatal de la República como unidad técnica. (Contraloría General de la República, 2019)

1.2. Responsabilidad del Sistema Nacional de Control.

La Contraloría General de la República es la Autoridad de control del organismo y la firma auditora asignada y contratada, la cual tiene a su cargo evaluar el control interno de las instituciones estatales en relación con las normas técnicas del sistema de control estatal. Sus resultados afectan la operación de áreas significativas de la organización y sus unidades estructurales y forman la base para la planificación e implementación de los controles apropiados.

1.3. Control Interno

El control interno es un proceso integral utilizado por los propietarios, gerentes y empleados de una empresa para asumir riesgos y brindar una seguridad razonable de que se están logrando los objetivos y se están mitigando los riesgos. (Contraloría General de la República, 2020)

El control interno se considera un sistema integrado y dinámico implementado por todos los empleados, incluidos los gerentes y directores de la organización. También está diseñado para proporcionar una seguridad razonable de que se lograrán los objetivos operativos, de información y operativos. (Contraloría General de la República, 2014)

El Diccionario de la Real Academia define control como el acto y efecto de comprobar, inspeccionar, vigilar o interferir; el control se define como medir y cambiar el desempeño para asegurar que se cumplan los objetivos y planes de la entidad. Asimismo, el control, como actividad de gestión, es el proceso de seguimiento de las actividades para asegurarse de que se están desarrollando según lo previsto y para corregir las desviaciones significativas. (Contraloría General de la República, 2020)

Mantilla (2013) Es un conjunto de reglas, procedimientos y técnicas mediante las cuales se mide y calibra el desempeño para asegurar el logro de objetivos y técnicas. Como un todo, forma un todo, que es la meta. Por lo tanto, está relacionado con el poder social, cultural, político, económico, religioso, etc. Por lo tanto, estos objetivos deben ser alcanzados.

El control interno en las ventas se establece a través de muchos procesos, cada uno con obligaciones establecidas. Los ejecutivos, gerentes y auditores internos, así como los empleados de otros departamentos, todos contribuyen al desarrollo del sistema de control de ventas interno, asegurando su eficacia, eficiencia y economía. Con una sólida estructura organizativa en su lugar para comenzar a lograr los objetivos, con eficiencia y economía en los procedimientos de ventas de cada empresa (Meléndez, 2016).

1.4. Objetivo del Control Interno.

Según la Ley N° 28716 – “Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, dispuso que todas las entidades del Estado Peruano realicen la implementación obligatoria del Sistema de Control Interno, que tiene por objeto establecer normas que regulan el desarrollo, aprobación, implementación, operación, mejoramiento y evaluación del control interno en las entidades públicas, con el fin de proteger y mejorar o fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultáneas y posteriores. Combatir los prácticas y actos inapropiadas o corruptas, y promover o proponer transparencia al logro de los fines, objetivos y metas institucionales.” (Congreso de la República, 2006)

1.5. Importancia del Control Interno

El control interno proporciona varias ventajas. Su implementación y consolidación contribuyen a las medidas para lograr sus objetivos. En resumen, ayuda a las unidades a lograr sus objetivos evitando peligros y sorpresas no detectadas. (Contraloría General de la República, 2020).

1.6. Componentes del Sistema de Control Interno

Según la Contraloría General de la República (2020) son:

- **Ambiente de Control:** Define todas las normas, procedimientos y estructuras que soportan la correcta implementación de los controles internos en la empresa se puede utilizar en toda la organización.
Está referido a una serie de situaciones en las cuales se desarrolla el accionar de la empresa, mismas que influyen en el comportamiento de los controles aplicados. A pesar de ello, este componente supone una base para todos los demás, siendo que su importancia radica en la unión de las herramientas, operaciones, reglas, etc., las cuales se ven reflejadas en distintos factores establecidos para el fortalecimiento de los lineamientos y procesos (Mendoza et al. (2018).
- **La Evaluación de Riesgos:** Se refiere al proceso continuo que una empresa prepara para tal evento. El riesgo es la probabilidad de que un evento ocurra o amenace las metas de la organización.
Toda empresa; independientemente de su rubro y tamaño, se ve inmersa en una serie de situaciones que suponen un riesgo proveniente de fuentes internas y externas. Esta evaluación también sirve para identificar y analizar todos aquellos aspectos relacionados al logro de metas, siendo una base para establecer los controles necesarios (Marquez, 2011).
- **Actividades de Control:** Son las políticas y procedimientos de control que se comunican por la gerencia, liderazgo y directores con respecto

al trabajo asignado a los empleados para asegurar el logro de los objetivos organizacionales.

- **Información y Comunicación:** refiere a la información externa e interna que una entidad necesita para lograr o cumplir sus responsabilidades de control interno y respaldar el logro de los objetivos de la entidad.

Referida a las técnicas y operaciones creadas para el registro, proceso, resumen e información relacionada a los procedimientos financieros, ayudando a los trabajadores a la captura e intercambio de información significativa para realizar, administrar y regular las operaciones (Santa Cruz, 2015).

- **Supervisión:** Define un conjunto de actividades de control que deben estar encaminadas a la evaluación y mejora continua y que deben estar integradas en las operaciones y actividades de control de la empresa.

Romero (2012) El control interno tiene cinco componentes interrelacionados que derivan de la forma en que se administra la empresa y se incorporan al proceso de gestión. Estos componentes o controles son:

- **Ambiente de Control:** El ambiente de control afecta o influye en la conciencia del empleado donde perciben los diferentes niveles de la organización. El control interno se basa en la integridad y competencia de los empleados de la empresa. La efectividad de los

controles es consistente con la ética y los valores de las personas que los crean, administran y monitorean. Esto significa que la integridad y los valores éticos son componentes fundamentales del ambiente de control.

Evaluación de Riesgo: A la hora de evaluar los riesgos para la actividad económica, independientemente de su tamaño, éstos se enfrentan a diversos riesgos, tanto internos como externos. Identificar y analizar estos riesgos para lograr los objetivos es la base de la gestión de riesgos. Para el desarrollo de la organización, los riesgos deben aceptarse razonablemente y la dirección debe identificar y analizar los riesgos, identificar y anticipar los riesgos. La probabilidad del evento y sus posibles consecuencias.

- Actividad de Control: Las actividades de control deben incluirse en el proceso de evaluación de riesgos. Una vez identificado, la empresa desarrollará controles para asegurar que se toman las acciones necesarias para eliminar el riesgo y lograr el objetivo. Cubren todos los niveles y funciones de la organización e incluyen: aprobaciones, licencias, auditorías, cumplimiento, revisiones de desempeño, seguridad de activos y segregación de funciones.
- Información y comunicación: Hoy en día es imposible gestionar cualquier unidad sin un sistema de información combinado con sistemas contables, estadísticos y de información para lograr la gestión, los objetivos y el flujo de ideas. Intercambio de información, comunicación abierta con organizaciones internas, comunicación

efectiva con países extranjeros, análisis de actividades, indicadores e informes de evaluación internos y externos. Recuerde, la comunicación existe en estas situaciones en las que los gerentes reciben mensajes que son voluminosos y tienen que analizar una gran cantidad de datos para obtener la información que necesitan, pero la información se presenta y es efectiva de una manera que las personas realmente no pueden usar. Todos los empleados, especialmente aquellos con funciones financieras u operativas significativas, deben recibir y comprender de la gerencia que las responsabilidades de control son necesarias.

- Supervisión: Este es un proceso continuo y es importante porque cuando los factores internos y externos cambian los controles significativos y efectivos anteriores, es posible que ya no sean efectivos y brinden a la gerencia las garantías razonables proporcionadas anteriormente. El monitoreo de los controles internos se puede realizar a través de actividades continuas que están integradas en los procesos comerciales y revisiones individuales por parte de la gerencia de la función de auditoría interna o por una persona independiente.

1.7. Implantación del Control Interno

Las instituciones públicas deben implementar un sistema de control interno en sus actividades, operaciones, recursos y actividades institucionales y orientar su implementación para lograr tales objetivos:

- Cuidar y proteger los recursos y bienes nacionales contra cualquier comportamiento anormal o condiciones adversas que los afecten.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Promover la rendición de cuentas de los funcionarios y agentes públicos por los fondos y bienes públicos que administran.

1.8. Funcionamiento del Control Interno.

De acuerdo con el artículo 7 de la Ley N° 27785 “Organismo del Sistema de Control del Estado” y el Reglamento de la Auditoría jefe, el trabajo de control interno es continuo, dinámico y abarca todas las actividades organizativas e institucionales en forma simultánea o posterior. República. Sus mecanismos y resultados deben ser revisados y analizados periódicamente por los reguladores institucionales para asegurar la flexibilidad, confiabilidad, actualización y mejora del control interno en relación con la actividad del jefe de la unidad estructural, siendo el responsable. (Congreso de la República, 2006).

1.9. Obligaciones del Titular de la Entidad y funcionarios.

Según la Ley Nro. 28716, aprobada por la Ley de Control Interno de las Instituciones del Estado (Congreso de la República, 2006), son deberes de los titulares y funcionarios de la entidad relacionados con la ejecución y funcionamiento del control interno:

- Velar por la normal ejecución de las funciones y actividades de las unidades estructurales y organismos competentes.
- organizar, mantener y mejorar el sistema y los procedimientos de control interno, verificar si la efectividad y la velocidad de la implementación del sistema de control interno cumplen con sus objetivos e implementar la autoevaluación del control interno para promover el mantenimiento y la mejora continua del control interno.
- Demostrar y defender los valores éticos y subyacentes en el desempeño de las tareas o cargos y promoverlos en toda la organización.
- Solicitar de inmediato la acción correctiva apropiada si hay incumplimiento o signos de incumplimiento.
- Rápida implementación de las recomendaciones y normas de la propia unidad estructural (informe de autoevaluación), la agencia del sistema nacional de control y otras instituciones de control relevantes.
- Emitir normas específicas aplicables a su negocio para aplicar y/o regular los controles internos en áreas clave de las operaciones

comerciales o actividades administrativas y proporcionar los recursos y apoyo necesarios para su operación con base en la naturaleza, estructura y funciones de su negocio.

1.10. Actuación del Órgano de control institucional.

El Órgano de Control Institucional, conforme a su competencia:

- Implementar controles preventivos no vinculantes diseñados para mejorar los controles y mejorar los procesos, prácticas y herramientas de control interno a través de controles adicionales sin impactar o influir en el desempeño de sus funciones.
- Tomar con seriedad cuando existan indicios razonables de irregularidades, omisiones o irregularidades en los negocios y operaciones de la unidad, notificar a la unidad matriz para que se tomen las medidas correctivas apropiadas.
- Verificación del cumplimiento de las leyes aplicables y la normativa interna de la empresa, sus unidades organizativas y empleados.

1.11. Implementación del sistema de Control Interno en las entidades del estado

Según la directiva nro. 006-2019-CG/INTEG, aprobado por resolución de la Auditoría del Estado n. 146-2019-CG (Contraloría General de la

República, 2019), su uso en los organismos públicos estatales tiene las siguientes funciones:

- Propósito: Velar por que las instituciones públicas implementen un sistema de control interno como herramienta administrativa general que contribuya al logro de los fines del organismo y promueva una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente.
- Objeto: Definir los procedimientos para la implementación del sistema de control interno en la administración estatal y determinar los plazos y tareas o funciones. Proporcionar reglas para el seguimiento y evaluación de la implementación del sistema de control interno.
- Alcance: las disposiciones de esta directiva son obligatorias para las autoridades estatales y están controladas por el Sistema Nacional de Control contenido en la Ley Nro. 27785 en el artículo 3, Ley de Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.

CAPITULO II

RENTABILIDAD

2.1 Definición:

La rentabilidad es el potencial que tiene una empresa para producir beneficios suficientes, en relación con ventas, activos o recursos propios; siendo útil para determinar si se está produciendo suficientes beneficios para mantenerse y expandirse, por el contrario, está obteniendo pérdidas (Álvarez & Pizarro, 2022)

De acuerdo con Gómez (2013), la rentabilidad se aplica a cualquier ejercicio económico combinando recursos materiales, humanos y financieros con la finalidad de lograr efectos favorables. De manera general, la rentabilidad es una medida de rendimiento de capital que crea valor para una organización durante un período de tiempo.

Para el autor Apaza (2004), la rentabilidad se centra en la capacidad de crear beneficios y es uno de los indicadores más importantes que ayudan a determinar el éxito empresarial. La rentabilidad sostenida, junto con políticas cuidadosas relacionadas a dividendos genera a la mejora del capital.

Asimismo, el análisis de rentabilidad se enfoca en la relación entre el desempeño y los recursos aprovechables de la empresa. Dicho de otra manera, la rentabilidad es el beneficio del capital invertido en la empresa, en concreto, se mide en porcentaje.

De acuerdo a García-Aguilar et al. (2017), Considerar la eficiencia del trabajo de desarrollo y organización que se realizará durante sus horas de trabajo, donde podrán examinar y comprobar cifras a través de los EE.FF. (estados financieros), la rentabilidad periódica de lo que se producirá a través de su inversión, con el fin de tener una conformidad de progreso y objetivos de crecimiento económico.

Es la capacidad de crear beneficio; al utilizar cálculos matemáticos, a través de la comprobación de análisis referido a la producción provocada, de su contabilidad, por la cual pueden obtenerse resultados relacionados a las ganancias y pérdidas a lo largo de las actividades efectuadas con el objetivo de buscar rentabilidades producidas (Nava, 2009)

2.2 Importancia de la rentabilidad

La rentabilidad es importante porque es la variable clave en las decisiones de inversión: nos permite comparar las ganancias actuales o esperadas de varias inversiones con los niveles de rentabilidad que necesitamos. (Perez, 2019)

El objetivo que tiene toda entidad para operar en el mercado, esta expresada en porcentajes su crecimiento y es calculado por ratios, los mismos son las fórmulas que toman valores de diferentes partes del estado de resultados para determinar un porcentaje. (Mamani, 2021)

2.3 Tipos de rentabilidad

Son herramientas de cálculo que se utilizan para compilar los resultados de varias partes de estados de ganancias y pérdidas; miden qué tan bien una organización usa sus activos (Roldán, 2019).

2.3.1 Rentabilidad de los activos – ROA

La rentabilidad económica se define como el importe pagado por la empresa por la totalidad de los recursos (inversiones o activos) utilizados en sus operaciones, independientemente de si la operación es típica, anormal o extraordinaria (Eslava, 2016).

El RE tiene como objetivo evaluar la capacidad de la empresa para crear beneficios, que es en última instancia lo que importa para remunerar tanto al inversor como a los accionistas (Aguirre, Barona, & Dávila, 2020)

De acuerdo a García-Aguilar et al. (2017), La rentabilidad económica trata de medir las utilidades conseguidas por la inversión que las produjo ya sea considerando en total del activo o el capital contable que indica que es necesario priorizar en atender al realizar el análisis produciendo utilidades al culminar un ejercicio económico, ya que si no se realiza este ejercicio no podrán tener capital externo esperando que permita continuar con sus operaciones normales.

Según Rodríguez (2012) citado en Angeles (2018), indica que la rentabilidad económica como una medida, respectiva a un periodo de tiempo, del beneficio de los activos de una empresa con autonomía de la financiación de la misma empresa. También se establece indicadores que determinan con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos. Al no saber si la empresa no tiene en cuenta la forma que ha sido financiado sus activos, se determina si la empresa no es rentable en el avance organizacional o en un proceso económico o por la mala toma de decisiones financieramente.

Es una medida, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de estos; las ratios más utilizadas en su gestión (De la Cruz, 2019)

López, (2018) interpreta de la siguiente manera:

- **Beneficio antes de Intereses e Impuestos (BAII)**

Los beneficios brutos, que ha obtenido la entidad en un periodo contable determinado menos costes como impuestos, de explotación, etc.

- **Activo Total**

Los activos son todos los recursos que cuenta la empresa. y que sean capaces de generar una renta.

Figura 01

Formula de rentabilidad Económica.

$$\text{ROA} = \frac{\text{BAII Beneficio antes de impuesto}}{\text{ACTIVO TOTAL}} * 100$$

La rentabilidad económica de una empresa se puede descomponer en dos ratios, Margen y Rotación.

- **El margen** es la medida de la rentabilidad que se consigue por las ventas:

$$\text{Margen} = \text{Beneficio antes de Impuestos} / \text{Ventas}$$

- **La rotación:** es el índice de rotación del activo.

$$\text{Rotación del activo} = \text{Ventas Netas} / \text{Activo total}$$

Nos indica la eficiencia relativa con que la empresa dispone sus recursos del activo para generar los ingresos.

2.3.2 Rentabilidad financiera - ROE

La relación entre el beneficio económico y los recursos precisos para lograr ese beneficio se conoce como rentabilidad financiera, a menudo conocida como ROE (en inglés, Return on equity). Dentro de una organización, demuestra el retorno a los accionistas de la empresa, que son las únicas fuentes de capital sin un flujo de ingresos garantizado. el beneficio alcanzado debido a la inversión de dinero en recursos financieros se conoce como rentabilidad financiera sea netas o autofinanciadas (Bonmatí, 2016).

El beneficio neto es el que reciben los dueños de la empresa después de deducir intereses, impuestos y distintos gastos financieros ees conocido como ROE (De La Hoz, Ferrer, & De La Hoz, 2008)

Rodríguez (2012) citado en Angeles (2018), menciona que a rentabilidad financiera es considerada como una medida más próxima a los intereses de los inversores que la renta económica y que los indicadores utilizados deben tener como objetivo maximizar el interés de dichos inversores. Conjuntamente, la falta de límites de rentabilidad financiera genera incertidumbre en cuanto al acceso a nuevos fondos privados. En primer lugar, ya que los bajos niveles demuestran que los procesos internos de la empresa se utilizan para generar los fondos y, en segundo lugar, porque restringe la financiación externa.

La tesista explica que la rentabilidad financiera o ROE (*Return on Equity*) es un indicador que mide el beneficio que obtiene una empresa en relación con los recursos propios, sin contabilizar recursos de terceros (como endeudamiento), indica la ganancia que obtienen los accionistas por el capital que han invertido en la empresa con datos contables realmente (Gregor, 2022).

El ROE se expresa como porcentaje y se calcula dividiendo el beneficio neto entre los fondos propios:

$$\text{ROE} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Patrimonio}}$$

2.3.3 Ratios de Liquidez

De acuerdo con Funding Circle en su publicación web, mencionan que los ratios de liquidez son indicadores y medidas que tienen el objetivo de determinar si la empresa tiene la suficiencia de convertir sus activos en liquidez a corto plazo. El objetivo general de las empresas es obtener beneficios a largo plazo, logrando además que la rentabilidad obtenida por la inversión sea superior al coste que genere su financiamiento (fundingcircle, 2022).

Los principales bloques de ratios económicos son los índices de:

- Liquidez
- Actividad
- Endeudamiento
- Rentabilidad

Los ratios que sirven para la medición de la suficiencia en la empresa para enfrentar el endeudamiento a corto plazo son los siguientes:

2.3.3.1 Razón Corriente

Según la publicación web, Funding Circle nos menciona que la tasa porcentual de las obligaciones de pago a corto plazo son asumidas por el activo, por lo que conversión en dinero prácticamente le corresponde al vencimiento de las obligaciones a pagar (fundingcircle, 2022).

$$\text{Liquidez general} = \text{activo corriente} / \text{pasivo corriente} = \text{veces}$$

2.3.3.2 Prueba Acida

En su publicación Funding Circle, menciona que es un señalizador de mayor severidad, debido a que se descarta del activo total corriente las cuentas que no son factibles de manera fácil. La prueba acida entrega una medida de mayor exigencia de la capacidad de pago a corto plazo (fundingcircle, 2022).

$$\text{Prueba ácida} = \text{Activo corriente} - \text{inventarios} / \text{pasivo corriente} = \text{veces}$$

2.3.3.3 Capital de Trabajo

Según Funding Circle es un vinculo entre los Activos y Pasivos Corrientes; no son razones establecidas en términos de un conjunto de cuentas dividido por otro. El Capital de Trabajo, corresponde al saldo de efectivo con el que la empresa dispone después de pagar sus deudas inmediatas, es la efectivo en disposicion para poder operar de forma normal todos los dias (fundingcircle, 2022).

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente} = \text{UM (und. monetarias)}$$

2.3.3.4 Prueba Defensiva

Según Funding Circle, nos muestra la facilidad de operar con sus activos más líquidos de la empresa, sin ser necesario los flujos de venta. El ratio en mencion nos deja realizar la medición de la capacidad efectiva a corto plazo; en el ratio de prueba defensiva, se tienen en consideración los activos que se encuentran en caja y los valores que son negociables, tambien se elimina la influencia de la variable tiempo y la inseguridad de los precios (fundingcircle, 2022).

$$\text{Prueba defensiva} = \text{Caja bancos} / \text{pasivo corriente} = \%$$

2.4 Análisis e interpretación de la rentabilidad

Bosch (2018) citado en Angeles (2018), indica que los indicadores en la rentabilidad nos muestran cuanto aumenta o pierde en ganancias la empresa, incluyendo los diferentes márgenes como bruto y neto. Permite conocer las operaciones, con ecuaciones definidas y que estén listas para los accionistas. Esto es de interés para la persona que constituye o los socios que han invertido su dinero en una empresa y quieren saber cómo se encuentra rentabilidad de ese capital.

Gonzales (2012) citado en Angeles (2018), indica que cuando se obtiene un mal resultado de la inversión realizada en una empresa, se tiene que iniciar con la búsqueda de aquellas razones del porque se encuentra en valores negativos, e identificar cual es la razón del porque se está fallando y no se vuelva a dar en algo similar para otras inversiones. Los cuales de por medio dan indicadores financieros que se aplican a los estados financieros:

a. Rendimiento sobre la inversión: Este indicador señala el rendimiento que se obtiene que sirve para los socios de la empresa puedan verificar su inversión económica con la propiedad registrado contablemente (Angeles, 2018).

b. Margen de utilidad bruta. Indica la cantidad económica de los intereses que se logran por cada valor unitario de las ventas, para poder medir operativamente en la empresa.

c. El rendimiento sobre las ventas. Esta es una razón para establecer un porcentaje de interés por cada venta disminuyendo los gastos e impuestos.

El rendimiento sobre activos totales: Esta es una razón que nos muestra la correcta manera de aplicar las políticas administrativas, Para lograr intereses con los activos que están disponibles de manera porcentual sobre el total de activos, Indicando el resultado que debe estar alineado a las propias inversiones (Angeles, 2018).

d. La capacidad del capital contable para generar ventas: Esta razón representa la cantidad económica que se obtiene de las ventas (Angeles, 2018).

e. La rotación de activos totales: Son indicadores que miden la eficiencia con la cual se han conseguido los activos disponibles para la realización final de las ventas (Angeles, 2018).

f. La rotación de activos fijos: Indica si la cantidad de las ventas netas son generadas por cada valor monetario de inversión en activo fijo (Angeles, 2018).

Según León (2017) citado en Angeles (2018), para definir las razones de rentabilidad con el rendimiento adecuado que deberían tener para medir la eficiencia de como emplean la administración dentro de la empresa y así permita controlar los ingresos y egresos en que debe incidir para poder convertir y completar las ventas que generan las ganancias o utilidades por la persona o los socios que invirtieron. Tradicionalmente, las empresas

calculan la rentabilidad mediante la rotación de activos y el margen de sus ganancias.

2.5 Margen de Utilidad

El índice de rentabilidad sobre ventas mide la rentabilidad de una empresa con respecto a las ventas que genera y se calcula en relación con los márgenes de utilidad. (Quispe Saldaña, 2018).

Conocer el margen de utilidad nos ayudará a responder a las siguientes preguntas: ¿La venta que haces ayuda a pagar a todo el equipo? ¿Existe alguna forma de reducir costes de producción sin sacrificar la calidad? ¿Tienes en cuenta todo lo que debes pagar para que tu producto esté al alcance de los consumidores, o quizá olvidas un impuesto que ahora reduce el margen de ganancia? ¿La estrategia que has creado para el marketing de tu oferta genera más beneficios que gastos? debido a ello conviene conocer los tipos de margen de utilidad, pues sus datos te arrojan las ganancias en procesos diferentes y separados.

Así tenemos:

Margen Bruto de Utilidad

“Informa que porcentaje de cada unidad monetaria vendida queda en la empresa después de que se han pagado los productos”. (Quispe Saldaña, 2018, p.53)

$$\text{MBU} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}}$$

Margen Neto de

Utilidad

$$\text{MNU} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$$

Margen Operativo

“Indica que obtiene la empresa si separamos los efectos de los gastos no operativos”. (Quispe Saldaña, 2018, p.53)

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

Margen Neto

“Indica que queda después de todas las deducciones por cada unidad monetaria vendida. En ocasiones es significativo analizar el margen neto antes de impuestos”. (Quispe Saldaña, 2018, p.53)

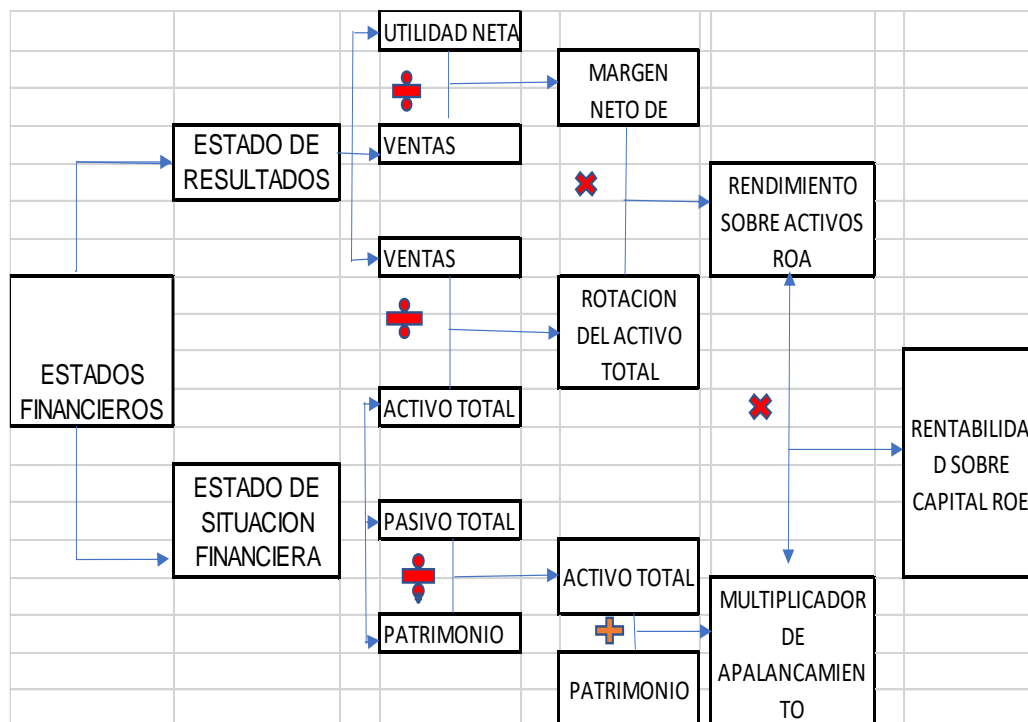
$$\text{MNU} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

2.6 Sistema Dupont

Ortiz citado por correa (2018) define que el sistema Dupont es una de las razones financieras de rentabilidad más importantes en el análisis del ejercicio económico y operativo de una empresa, obedece a los factores como el margen de utilidad en ventas, la rotación de activos y del apalancamiento financiero, identificando la forma como la empresa está obteniendo su rentabilidad, visualizando sus puntos fuertes o débiles, con las principales cuentas del Balance General y el Estado de Resultados.

Figura 02

Diagrama Dupont



Fuente: (Granel)

2.7 Gestión de la rentabilidad

Según González et al. (2018), la gestión de la rentabilidad son los factores importantes que determinan la rentabilidad como principal factor que hace que la empresa tenga la supervivencia a largo plazo. El objetivo de estudiar los factores como la determinación y evaluación, desde una perspectiva, empírica, por lo general se condicionan desde el inicio de las pequeñas y medianas empresas, identificando las razones que garanticen su permanencia. Los efectos y la dimensión en el sector empresarial que se encuentran se deben aplicar herramientas de software estadísticos que permitan analizar estos factores dando información adecuada de las características contables.

Pérez (2014), indica que cuando hablamos de la rentabilidad de un proyecto tendemos a pensar siempre es el beneficio económico que se va a obtener. Sin embargo, la rentabilidad de un proyecto es un concepto mucho más extenso y que, dependiendo del tipo de propósito, puede medirse desde distintos enfoques más allá del económico, por ejemplo, en cuanto a la adquisición del conocimiento o la realidad social. La palabra rentabilidad señala y mide la ganancia que puede obtenerse de una situación particular y concretamente, la rentabilidad económica se define como la relación entre los ingresos y las pérdidas de una empresa en ese proyecto.

La rentabilidad es equivalente a ganancia, beneficio, utilidad y provecho. referida a realizar negocios con un margen positivo; lo cual involucra que, con el tiempo, el dinero que ingresa a la organizacion es más que el dinero que sale (Saldaña & Guamán, 2019).

La rentabilidad cumple dos funciones: Asegurar al emprendedor actual, el aquí y ahora, además de proveer para el desarrollo futuro (la maana), es fundamentalmente lo que permite que el negocio crezca, lo que permite al emprendedor lograr o al menos acercarse a la visión (el sueño) que tiene para su empresa, lo que desea lograr de ella (Lima, 2021).

CAPÍTULO III

APLICACIÓN PRÁCTICA

3.1. Reseña histórica de la empresa

Tacna al ser una ciudad fronteriza contaba con una gran demanda turística desde hace muchos años, Nuestros hermanos chilenos llegaban a la ciudad heroica a disfrutar de sus paisajes, gastronomía y otros servicios, es así como nace Restaurante La Frontera, el nombre se originó para captar mayor publico extranjero El amor y acogida del público fue instantánea, Restaurante La Frontera se posiciono rápidamente como uno de los establecimientos más visitados, eso dio una gran oportunidad de crecer y ampliar el área que inicialmente era de 2500m².

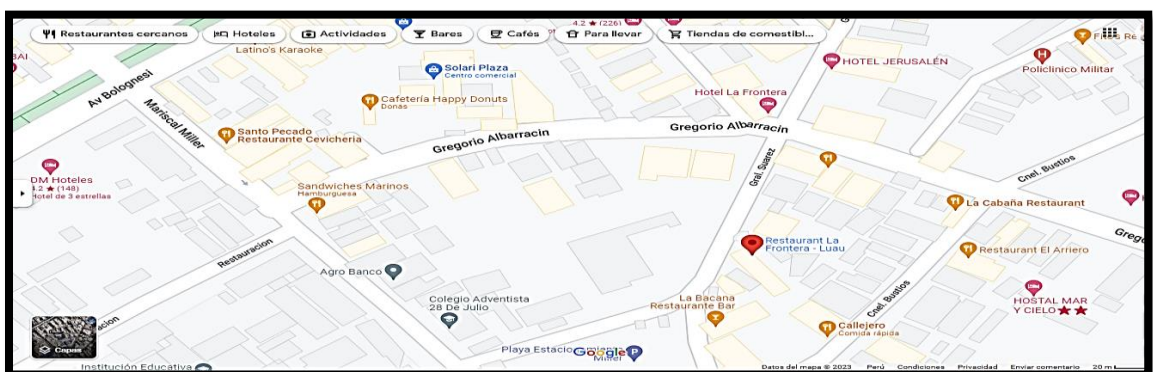
Con la llegada del COVID-19 afecto considerablemente a todo el turismo en Tacna, los establecimientos de comida fueron cerrados, La Frontera decidió reactivarse, reactivando delivery y encargos, sin embargo, la reactivación contaría con una estrategia de marketing, La Frontera cambiaria a la frontera Luau un nombre fresco y juvenil adaptado a todo público. La temática y Ambientación cambio a una hawaiana con toques selváticos, de igual manera la carta fue modificada con más platos agradables y nuevos cocteles y bebidas.

3.1.2. Descripción de la empresa

La Empresa LA FRONTERA S.A.C., pertenece al rubro de restaurantes con ruc 20533223444 ubicado en la ciudad de Tacna con dirección Mza. A Lote. 05 URB Los Viñedos de Grace (Detrás de Colegio 28 de Julio)

Figura 03

Ubicación



Fuente: Google Maps

3.1.3 Filosofía empresarial

En la empresa restaurant La Frontera S.A.C. se establece una filosofía y cultura corporativa empresarial fundamentada en el conocimiento del desarrollo humano que ayude a optimizar la calidad de vida de sus componentes, viéndose reflejado en la sociedad.

a. *Visión.*

Ser el mejor restaurante a nivel local, nacional e internacional con mayor prestigio y reconocimiento destacando por su buena atención, gastronomía y ambientes agradables para el público

b. *Misión.*

Satisfacer las expectativas gastronómicas de nuestros clientes brindando un servicio de calidad mostrando a su vez un ambiente seguro y agradable.

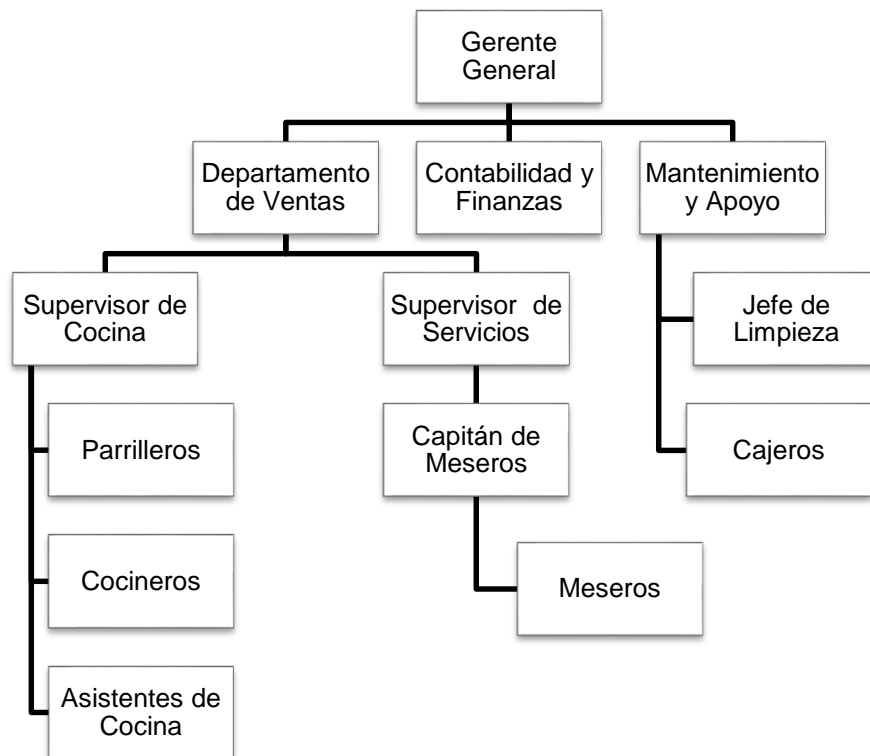
c. *Valores.*

- Motivación
- Trabajo en equipo
- Innovación
- Compromiso social

3.1.4. Diseño organizacional

Figura 04

Organigrama



3.2. Casuística

Respecto al Control Interno (CI) en el área de ventas y su influencia en la rentabilidad de la empresa La Frontera S.A.C.

A continuación, se expone el Balance General o estado de situación financiera del año 2021-2022 y el Estado de resultados para los mismos años, con fines de realizar el desarrollo de los casos:

Tabla 01

Balance General – Ejercicio 2021 – 2022

	2021	2022
ACTIVO CORRIENTE		
Efectivo equivalente de efectivo	69,082.10	61,846.10
Valores Negociables		
Cuentas por Cobrar Comerciales	9,901.80	8,864.60
Cuentas por Cobrar a Vinculadas		
Otras Cuentas por Cobrar		
Existencias		
Instrumentos Financieros	115,831.20	103,698.50
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	194,815.10	174,409.20
ACTIVO NO CORRIENTE		
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo		
Otras Cuentas por Cobrar a Largo Plazo		
Inversiones Permanentes		
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto de depreciación acumulada)	429,186.74	690,986.59
Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidos Activo		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	429,186.74	690,986.59
TOTAL ACTIVO	624,001.84	865,395.79
PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVO CORRIENTE		
Tributos por pagar - Debito Fiscal	168,895.40	151,204.50
Cuentas por Pagar Comerciales	5,594.60	5,008.60
Remuneraciones y Participaciones por Pagar	3,951.50	3,537.60
Otras Cuentas por Pagar Diversas	9,168.30	8,208.00
Parte Corriente de las Deudas a Largo Plazo		
TOTAL PASIVO CORRIENTE	187,609.80	167,958.70
PASIVO NO CORRIENTE		
Deudas a Largo Plazo	189,648.20	169,783.50
Cuentas por Pagar a Vinculadas		
Ingresos Diferidos		
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	189,648.20	169,783.50
TOTAL PASIVO	377,258.00	337,742.20
Contingencias		
PATRIMONIO NETO		
Capital	36,673.30	32,832.00
Resultados del Ejercicios	210,070.54	494,821.59
Reservas Legales		
Resultados Acumulados		
TOTAL PATRIMONIO NETO	246,743.84	527,653.59

Tabla 02*Estado de Ganancias y Pérdidas - Ejercicio 2021 – 2022*

	2021	2022
<i>Ventas Netas (ingresos operacionales)</i>		
<i>Ventas Servicios</i>	1,539,070.00	1,812,973.70
<i>Otros Ingresos Operacionales</i>	17,330.60	15,515.30
Total de Ingresos Brutos	1,556,400.60	1,828,489.00
<i>Costo de ventas</i>	-87,713.50	-78,526.00
Utilidad Bruta	1,468,687.10	1,749,963.00
<i>Gastos Operacionales</i>		
<i>Gastos de Administración</i>	-445,397.60	-398,744.50
<i>Gastos de Venta</i>	-755,384.20	-676,261.60
Utilidad Operativa	267,905.30	674,956.90
<i>Otros Ingresos (gastos)</i>		
<i>Ingresos Financieros</i>	6,276.10	5,618.70
<i>Ingresos Financieros - Ganancia Diferencia de Cambio</i>	514.6	460.7
<i>Gastos Financieros</i>		
<i>Otros Ingresos</i>	23,276.40	20,838.30
<i>Otros Gastos</i>		
<i>Resultados por Exposición a la Inflación</i>		
Resultados antes de Participaciones, Impuesto a la Renta y Partidas Extraordinarias	297,972.40	701,874.60
<i>Participaciones</i>		
<i>Impuesto a la Renta</i>	-87,901.86	-207,053.01
Resultados antes de Partidas Extraordinarias	210,070.54	494,821.59
<i>Ingresos Extraordinarios</i>		
<i>Gastos Extraordinarios</i>		
<i>Resultado Antes de Interés Minoritario</i>		
<i>Interés Minoritario</i>		
Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio	210,070.54	494,821.59

Fuente: La Frontera S.A.C.

3.2 Casuísticas

En relación con el CI en las ventas y la rentabilidad de la empresa La frontera S.A.C. Para ello tomaremos como referencia los estados financieros.

3.2.1. Caso 1

Respecto a la influencia del control interno en su dimensión comunicación e información del área ventas y la rentabilidad de la empresa La Frontera S.A.C.,

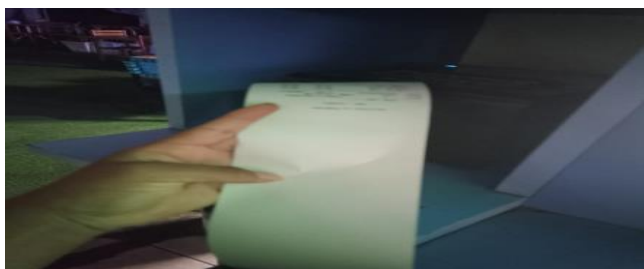
Problema observado.

- El personal de la empresa tiene problemas técnicos con el equipo de cómputo donde se procesan los pedidos y la impresora, ya que estas no están en buenas condiciones para que den buen rendimiento a la empresa, en varias ocasiones se ponen lentas y están obsoletas.
- Los clientes se cansan de esperar, creando incomodidad en ellos, por lo tanto, el personal de cocina no recibe los pedidos oportunamente, razón por la cual resta competitividad.
- Así también la máquina registradora de las ventas se halla en malas condiciones, inoperativa, por lo que las cobranzas se realizan manualmente y no se registran adecuadamente.

Evidencias.

Figura 05

Impresora en mal estado de funcionamiento



Fuente: La Frontera S.A.C.

En esta imagen podemos observar uno de los problemas que tiene la máquina que imprime las pre-cuentas de los pedidos realizados por el personal hacia barra y cocina, deja de imprimir y solo sale la hoja blanca sin los pedidos realizados.

Figura 06

Máquina registradora obsoleta



Fuente: La Frontera S.A.C.

En esta imagen podemos observar que la máquina registradora ya no funciona, porque tiene un letrero donde especifica ya no usarlo por las fallas técnicas que presenta.

Figura 07

Croquis de La empresa La Frontera S.A.C



La empresa tiene 5 zonas de atención las cuales requieren ser atendidas muchas veces al mismo tiempo, lo cual puede ser complicado cuando no se tienen los medios tecnológicos adecuados, se requiere que, para la trasmisión de los pedidos, cada área tenga su equipo tecnológico implementado y así se podrá agilizar la atención.

Propuestas o Recomendaciones.

- Se recomienda que la empresa contrate los servicios de una empresa de servicio técnico para la respectiva revisión de las computadoras y

las impresoras que se usan como caja registradora para realizar el registro de los productos que se venden

- Se recomienda también implementar más computadoras para el uso de la caja registradora ya que la empresa cuenta solo con dos y eso evita que se realice más ventas, cada zona que tiene la empresa debe de tener un módulo con una computadora para que el personal pueda contar con esa facilidad y el proceso de atención sea más rápida y de esta manera generar más ventas para la empresa generar más ventas para la empresa, (se muestra un ejemplo del croquis de la empresa con cada zona con su módulo – M1,M2,M3,M4)

3.2.2 Caso 2

Respecto a la influencia del control interno en su dimensión evaluación de riesgos del área ventas, según la variación de las ventas y el manejo del inventario.

Problema observado

- Se ha observado que la empresa La Frontera S.A.C. registra un nivel de ventas de crecimiento bastante homogéneo y se halló un crecimiento porcentual mensual promedio del 8.37%, cabe mencionar que la empresa cuenta con recursos físicos y humanos para poder repotenciar el incremento de los ingresos.

- Se ha observado respecto al control de inventario, que la empresa no cuenta con un registro electrónico de ingresos y salidas de productos de almacén, lo cual es sumamente necesario por la gran rotación que productos que existen al momento de elaborar el pedido, razones por las cuales hay productos que necesariamente deben tenerse en almacén, productos básicos tanto en verduras como en carnes, y que en el momento de la demanda muchas veces no se logra satisfacer al cliente en su totalidad.
- Además, el personal de la empresa no tiene conocimiento de la existencia de un software o de tablas en Excel que le sirvan de registro de la mercadería existente y faltante.
- Así también, no se emplean constancias o registros digitales por los colaboradores quienes reciben y/o entregan mercadería, la mercadería ingresa y sale, pero no hay forma de verificar las cantidades, solo trabajan con estimaciones.

Evidencia

Tabla 03

Reporte de ventas de los dos últimos años

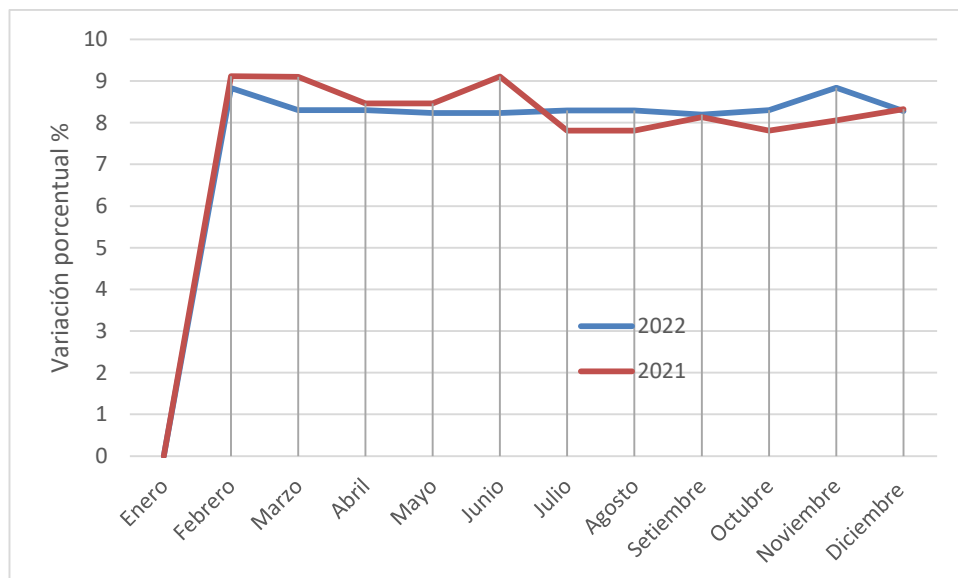
	Ventas		Variación	
	2022	2021	2022%	2021%
Enero	S/ 160,080.00	S/ 140,300.00		
Febrero	150,500.00	S/ 140,100.00	8.83	9.12
Marzo	150,450.00	S/ 130,200.00	8.30	9.10

Abril	S/ 149,300.00	S/ 130,200.00	8.30	8.46
Mayo	S/ 149,290.00	S/ 140,150.00	8.24	8.46
Junio	S/ 150,300.00	S/ 120,150.00	8.23	9.11
Julio	S/ 150,400.00	S/ 120,200.00	8.29	7.81
Agosto	S/ 148,500.00	S/ 125,200.00	8.30	7.81
Setiembre	S/ 150,500.00	S/ 120,200.00	8.19	8.13
Octubre	S/ 160,300.00	S/ 123,969.40	8.30	7.81
Noviembre	S/ 150,000.00	S/ 128,100.00	8.84	8.05
Diciembre	S/ 143,353.70	S/ 120,300.20	8.27	8.32
TOTAL	S/ 1,812,973.70	S/ 1,539,069.60		

Fuente: La Frontera S.A.C.

Figura 08

Reporte de ventas de los dos últimos



Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el gráfico el incremento de las ventas en los años 2021 y 2022 son bastante similares, lo que significa que no hubo mejoras en la gestión de ventas, pudiéndose observar que la cantidad de pedidos por clientes podrían permanecer igual y no hubo incremento significativo en el consumo.

Así también, se evidencia que durante el año 2021 hubo variaciones positivas de 9.11%, lo que da a conocer que la empresa si tiene fortalezas que puede explotar, como es la preferencia de los consumidores que aún mantiene, pero que con fines de competitividad tendrá que elevar su nivel de liderazgo entre las demás empresas del mismo rubro, implementar estrategias de venta haciendo uso de redes sociales, diversificando sus productos y mejorando la calidad de servicio.

Figura 09

Insumos faltantes sin fecha

ORDEN DE COMPRAS			
ITEM	CANT X KILOS	PRODUCTOS	PRECIO
1	1 kg	Arvechita (palada)	
2	1	Tapas PES	
3	6	Crema de leche	
4	2	Champiñones	
5	70	cuy	
6	4 yuca	huera	
7	3 KI	Cordón (Pantib)	
8	5 KI	Canchita	
9	5 KI.	Pescado (Caviche)	
10	4 KI	Toyo Chicharrón	
11	1 KI	langostino	
12	8 KI	Camote	
13	3 KI	yuca	
14	1/2	Molde queso fresco	
15	40 ^{litros}	filata Pescado Mono	
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			

6	5	sala Aji Mirasol	
7	3	Sala Aji Rojo	
8	1	saco de Melón Maduro	
9	5	Cajal Pina Goldem	
10	24	Sandías	
11	15	soles gladiolos	
12	1	Caja papaya.	
13	1	Caja Mango	
14	40	Kl. Limón Verde.	
15	8	atacos Hierba buena (hojas verdes)	
16	3	Cajal Fresa	
17	60	Kl. Manacaypa	
18	3	Jabón Fluevo	
19	6	Kl. palta.	
20	6	Quesos	
21	4	Kl. aceituna	
22	1	Kl. Cambala	

Fuente: La Frontera S.A.C.

En esta imagen podemos observar que los insumos faltantes, tanto en el área de cocina y el área de barra son de forma manual, es registrado en una hoja sin fecha en el que se realiza los pedidos para las compras, estos notas tienen correcciones, y son realizadas de momento, lo cual por la premura de los pedidos se tienen que comprar al precio de mercado que se encuentre, lo cual debería ser realizado previamente y comprado oportunamente para el inicio de las actividades cada semana, considerando que son productos perecibles, pero que comprando anticipadamente se pueden obtener mejores precios, elevando la rentabilidad de la empresa.

Propuestas o Recomendaciones.

- Se recomienda implementar un software donde se obtenga información de los insumos existentes y faltantes.
- Se recomienda realizar las órdenes de compra usando un software, tanto para el área de cocina y el área de barra de esta manera llevar un registro ordenado.
- Se recomienda elaborar presupuestos de los productos que ofrecen y que comúnmente se consume para prevenir los ingredientes.

3.2.3 Caso 3

Respecto a la influencia del control interno en su dimensión actividades de control y la rentabilidad de la empresa.

Problema observado.

- El personal de la empresa no cumple con el horario establecido que se ha acordado entre los directivos y los colaboradores, es así como se ha observado que el personal de cocina, de servicio y de limpieza no llega a la hora fijada y se crean inconvenientes de atención, también hay inasistencias no justificadas.
- Por lo expuesto, se perjudica la calidad de atención hacia el consumidor, y esto resta clientes a la empresa; así como la inexperiencia en la atención al público y también se observa falta de capacitación al personal para la limpieza adecuada.

Evidencias.

Figura 10

Incumplimiento de calendario

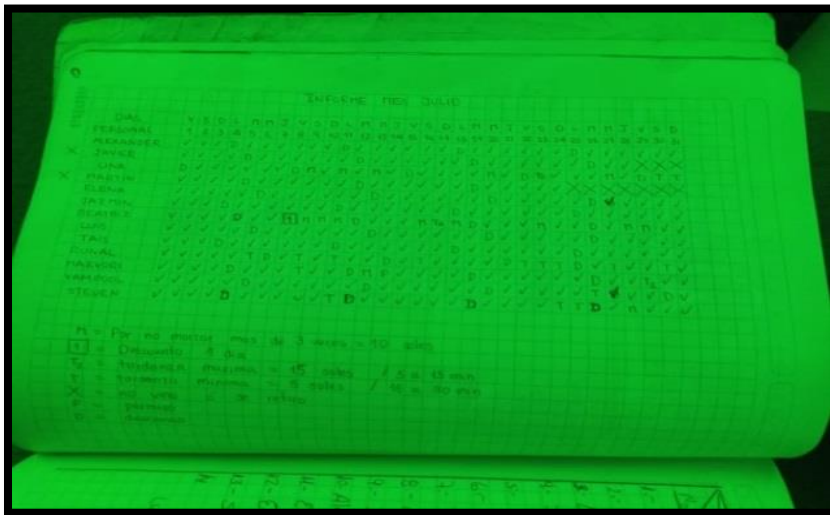


Fuente: La Frontera S.A.C.

En esta imagen se observa un calendario el cual no se dio uso, con las actividades que se realiza en la empresa, con lo que se confirma que hay incumplimiento de las ordenes de la dirección de la empresa.

Figura 11

Faltas y tardanzas del personal

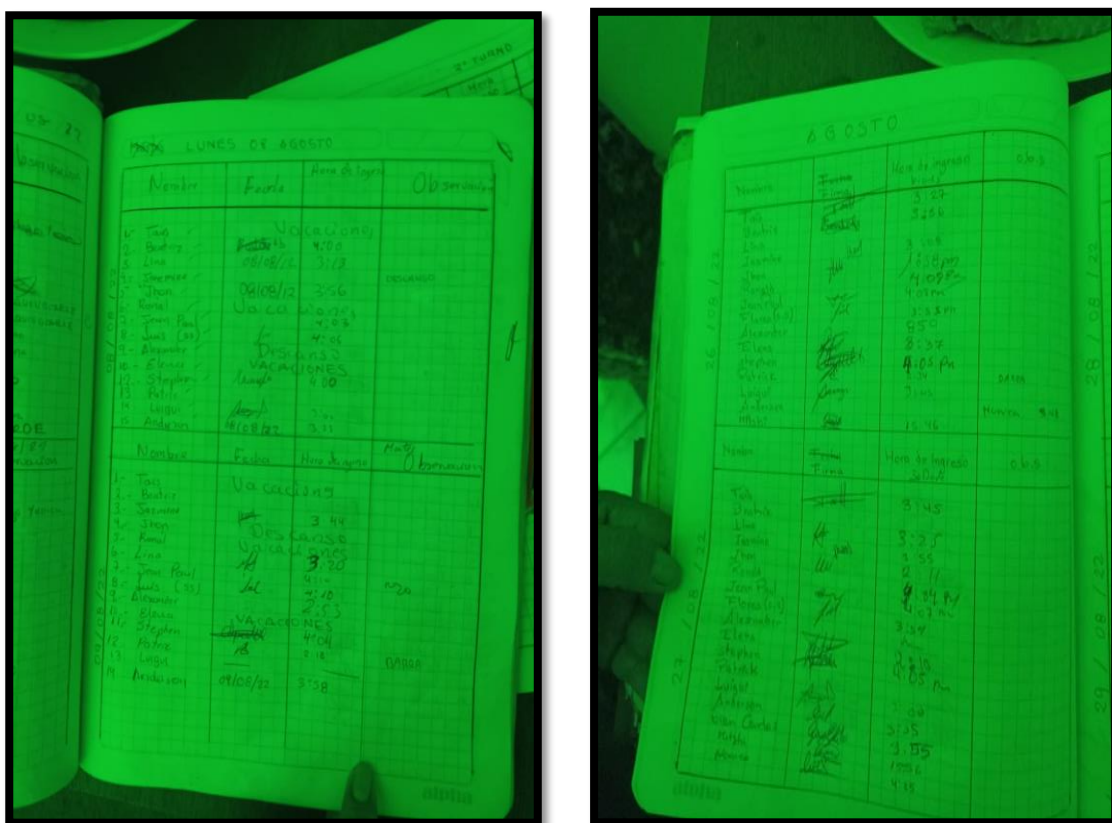


Fuente: La Frontera S.A.C.

En esta imagen se observa un cuaderno que tiene el registro de las faltas y tardanzas del personal que labora en la empresa, en su mayoría son tardanzas. Como se puede constatar las actividades de la empresa son realizadas de acuerdo con los pedidos inmediatos que realizan los clientes, es necesario la coordinación de la sala, bar y cocina, respondiendo en forma eficiencia y precisa,

Figura 12

Hora de ingreso y salida del personal (no cumplida)



Fuente: La Frontera S.A.C.

En esta imagen se observa un cuaderno con el registro del personal que labora en la empresa, la hora de su ingreso, más no la hora de salida del personal, lo cual es importante para el pago de sus honorarios. De esta manera se perjudica la empresa porque se está pagando horas no trabajadas, y el trabajo se está recargando a otro personal lo que cual genera gastos extras cuando se tiene que acudir a contratar eventualmente,

así como sobrecarga laboral en los presentes, esto crea malestar y se deteriora el clima laboral, produciendo estrés en la empresa,

a. Propuestas o Recomendaciones

- Se recomienda que se implemente un sistema de control de asistencia (reloj biométrico) para la hora de ingreso y salida del personal, por ende, se obtendrá un registro mensual de las tardanzas y faltas de cada personal que labora en la empresa.
- Se recomienda aplicar sanciones y descuentos en caso de faltas, tardanzas.
- Se recomienda realizar un taller de actualización respecto a las actividades que desarrolla la empresa y las responsabilidades que deben asumir los colaboradores según su área.
- Se recomienda llevar un taller de capacitación al personal de la empresa, específicamente para mozos y azafatas.

Figura 13

Temario para mozos y azafatas

TEMARIO

ITEM	SESIÓN/FECHAS	CONTENIDO
01	SESIÓN 01	Perfil del personal de salón / comedor - Normas y reglamentos. - Organigrama del personal de salón.
02	SESIÓN 02	- Técnicas de uso del azafate
03	SESIÓN 03	- Reconocimiento del menaje - Tipos de cristalería. - Tipos de cubertería. - Tipos de mantelería
04	SESIÓN 04	- Montaje de mesa informal
05	SESIÓN 05	- Montaje de mesa formal
06	SESIÓN 06	- Tipos de servicios. - Servicio americano. - Servicio Francés. - Servicio Inglés. - Servicio Ruso o Queridon. - Mise in place de salon.

07	SESIÓN 07	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de ventas. - La carta/menú y su estructura. - Los vinos y su maridaje.
08	SESIÓN 08	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de ventas. - Desenvolvimiento frente al cliente. - Despliegue de la oferta de carta (venta).
09	SESIÓN 09	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos básicos de gastronomía
10	SESIÓN 10	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución de conflictos
11	SESIÓN 11	<ul style="list-style-type: none"> - Cierre y post venta. - Toma de pedidos y comanda. - Protocolo de servicio. - Cancelación y cuenta. - Despedida del cliente.
12	SESIÓN 12	<ul style="list-style-type: none"> - Detalles y conclusiones finales. - Problemas con cocina. - Uniformes y presentación personal. - Idiomas y léxico.

3.2.4. Caso 4

Determinar la rentabilidad de la empresa la frontera S.A.C

Margen de utilidad neta

Tabla 04

Rentabilidad sobre ventas

Fórmula	Año	Aplicación de resultados	Resultados
Utilidad neta	2021	210,070.54/1,539,070.00	0.14
/Ventas	2022	494,821.59/1,812,973.00	0.27

Fuente: Elaboración propia en base a los documentos de la empresa La Frontera S.A.C.

Interpretación.

De la Tabla 4 se lee que, en el año 2021, en cuanto a la rentabilidad sobre las ventas, por cada sol de venta que genera la empresa S/ 0.14 se queda finalmente como utilidad neta, mientras que en el 2022 se observa un ratio de 0.27; lo que indica que, por cada sol de venta, S/ 0.27 se queda como utilidad neta, lo que demuestra un incremento de 0.13.

Tabla 05*Rentabilidad de los activos (ROA) o sobre la inversión*

Formula	Año	Aplicación de resultados	Resultados
Utilidad neta/ Activo total	2021	210,070.54/624,001.84	0.34
	2022	494,821.59/865,395.79	0.57

Fuente: Elaboración propia en base a los documentos de la empresa La Frontera S.A.C.

Interpretación.

De la Tabla 5 se infiere que, durante el ejercicio 2021, cada sol del activo total produjo utilidad neta de S/ 0.34 y en el año 2022 se observa un rendimiento de 0.57, lo que representa rentabilidad económica, es así como, ocurre un incremento en la rentabilidad de 0.23.

Tabla 06*Rentabilidad del patrimonio (ROE)*

Formula	Año	Aplicación de resultados	Resultados
Utilidad neta/ Patrimonio	2021	210,070.54/246,743.84	0.85
	2022	494,821.59/527,653.59	0.94

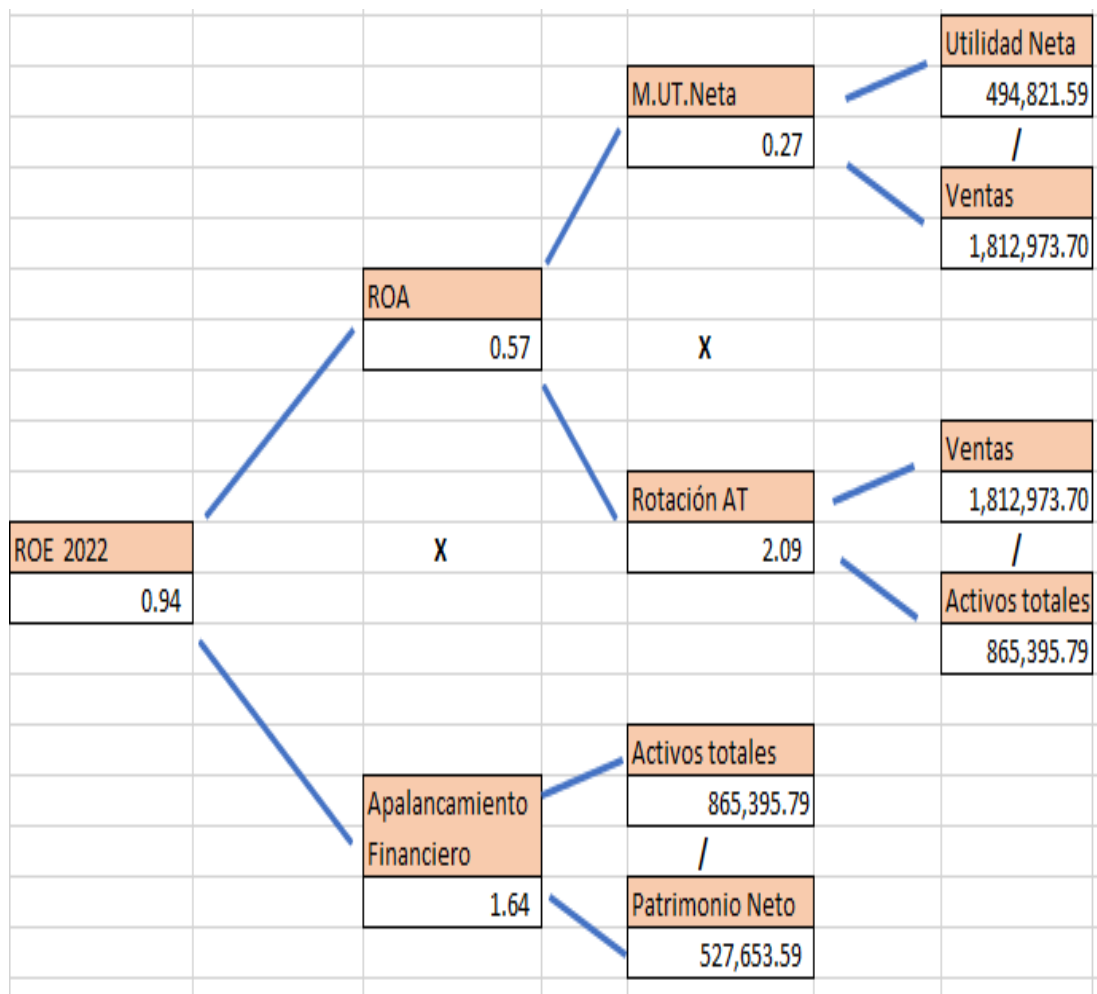
Fuente: Elaboración propia en base a los documentos de la empresa La Frontera S.A.C.

Interpretación.

Esta ratio mide la productividad de los capitales propios de la empresa; de la Tabla 6, se puede ver que, en el año 2021, existió una rentabilidad del patrimonio del 85 % mientras que, en el año 2022, la rentabilidad del patrimonio se incrementó a 79%.

Figura 14

Diagrama DuPont año 2022



Como regla general, un **Margen de utilidad Neta** del 10% se considera promedio, 20% se considera bueno y 5% se considera bajo. Entonces, mientras más alto sea el margen de utilidad neta, mejor será el desempeño de la empresa en términos de rentabilidad. Se puede apreciar un margen neto de 0.27 es decir 27%, lo cual se interpreta como de nivel bueno para el año 2022

La Rotación de activos totales 2022 muestra el número de veces que el activo genera ventas. Calcula que tan efectiva es la empresa en el uso de los activos fijos y los activos líquidos que posee para generar ingresos. Mientras más alto sea su valor, la empresa tendrá una mayor productividad. Se puede apreciar que la empresa genera 2.09 veces, lo que quiere decir que el activo fijo puede cubrir 2.09 veces las ventas.

El Apalancamiento Financiero 2022, es usar el endeudamiento para financiar una inversión y obtener mayor rentabilidad. Si el resultado es superior a 1 el apalancamiento es adecuado. Si es inferior a 1 no lo es, debido a que no incrementa la rentabilidad. Se puede apreciar un valor de 1.64, lo que quiere decir que la rentabilidad se verá aumentada

Rendimiento sobre activos (ROA) 2022, Indicador que muestra cómo la empresa administra sus operaciones existentes mientras ganan dinero. Si el Rendimiento sobre activos (ROA) es bajo, la gestión puede ser insuficiente, mientras que un valor alto demuestra que la empresa está

funcionando de forma eficiente. Se puede apreciar un valor de 0.57 lo que significa que la empresa es capaz de generar 57% de utilidad con los activos.

Rendimiento sobre el capital (ROE) 2022, Indicador que mide el rendimiento de la inversión neta, o el capital contable. Esta información es útil para determinar la capacidad de la empresa para generar valor a sus inversores. De esta manera, a mayor ROE mayor será la rentabilidad de la empresa en correspondencia con los recursos propios que utiliza para financiarse. Se puede apreciar un valor de 94%, lo que quiere decir que, por cada sol invertido, la ganancia es de 94 céntimos de sol.

Propuesta o recomendación

- Se recomienda a los responsables de la empresa continuar reforzando sus actividades comerciales aprovechando que cuentan con la preferencia de los consumidores, ya que sus productos tienen acogida.
- Por lo tanto, les favorece la demanda potencial con la que cuentan y también la cantidad de proveedores de insumos alimenticios y cárnicos que existen en la zona.
- Dentro de los factores internos se recomiendan preparar al personal responsable de la contabilización para mantener al día los libros

contables y estados financieros para seguir evaluando periódicamente y cumplir con las normas contables y tributarias.

- No se debe descuidar los controles internos de los trabajadores porque y se debe realizar un seguimiento de las actividades, porque ponen en riesgo la calidad del producto que ofrece y el servicio.
- Si bien es cierto tienen un ROE que es un ratio de rentabilidad financiero bastante alto de 92%, también se debe considerar que la empresa se halla en una zona de alta competitividad, lo que puede hacer peligrar sus ingresos, para ello deberá tener un buen aprovisionamiento de recursos y mantener una buena imagen ante la población.
- Las actividades del control interno en sus cinco componentes, ambiente de control, actividades de control, evaluación de riesgos, supervisión y sistemas de información y comunicación son importantes para la buena marcha de la empresa.
- Atender las recomendaciones de los especialistas en control interno va a beneficiar a la empresa, porque mejora los procesos, elevando el rendimiento.

CONCLUSIONES

Primera. -Respecto a la influencia del control interno del área ventas en la rentabilidad de la empresa, se ha analizado desde las dimensiones de comunicación e información, actividades de control y evaluación de riesgos, a fin de mejorar los procesos de producción y calidad de atención.

Segunda.- Respecto a la influencia del control interno en su dimensión comunicación e información, se ha evidenciado que el personal que labora en la empresa tienen problemas relacionados a equipos como la caja registradora, e impresora, las cuales al no ser tecnología actual, se vuelven lentas y obsoletas como es el caso 1 donde se puede evidenciar que la máquina que imprimen las pre cuentas de los pedidos realizados por el personal hacia barra y cocina, deja de imprimir y solo sale el papel blanco sin los pedidos realizados. Asimismo, las máquinas registradoras están con deficiencias técnicas y se cuenta con pocos del mismo, y algunas se dejaron de dar uso, se recomienda renovar los equipos tecnológicos y reemplazar los obsoletos para lograr una atención de calidad y oportuna.

Tercera.- Respecto a la influencia del control interno en su dimensión evaluación de riesgo; se ha analizado los niveles de ventas para el año 2021 fue de 1,539,070.00 y el 2022 de 1,812,973.70 soles, con un incremento de 18%, así también en el manejo de los inventarios, el personal responsable de almacén no tiene conocimiento de la existencia de un software para el registro de la mercadería existente y faltante en almacén, no se emplean

registros digitales por los colaboradores quienes reciben y/o entregan mercadería, como es el caso 2 donde se puede observar que los registros de insumos faltantes tanto en el área de cocina y el área de barra son de forma manual, sin fecha en el que se realiza los pedidos para las compras. Por lo que se recomienda la implementación de un software con fines de mejorar la comunicación e información entre el área de ventas (pedidos), almacén, cocina y contable.

Cuarta.- Respecto a la influencia del control interno en su dimensión actividades de control, se ha evidenciado que no hay un control electrónico del ingreso y salida de personal, aun se controla de forma manual en un cuaderno, sujeto a errores y borrones, en los cuales en su mayoría no se registran la hora de salida, y hay evidencia de muchas tardanzas y faltas injustificadas, no se está respetando el reglamento sobre el horario de entrada y salida de personal, lo que trae como consecuencia un deterioro en la atención oportuna del cliente y un clima laboral desfavorable, porque otro compañero tiene que asumir esa función por el apuro de los pedidos inmediatos. Se recomienda implementar un sistema electrónico para el control del horario de trabajo e implementar castigos y sanciones por incumplimiento de este.

Quinta. - Sobre los ratios financieras se ha observado que la empresa con respecto al año 2021 ha incrementado la rentabilidad sobre las ventas de 0.14 a 0.27; el ROA de 0.34 a 0.57 respectivamente, ROE de 0.85 a 0.94

respectivamente, para la cual se elaboró el diagrama Dupont ratificando el ROE, y se añade el ratio de apalancamiento financiero que para 2022 fue de 1.64. Se recomienda mantener los niveles de crecimiento, pero también atender las recomendaciones de control interno, debido a que la empresa se halla en una zona altamente competitiva.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Acosta, M., & Molina, A. (2018). *Factores determinantes de la rentabilidad financiera de las pymes*.

Aguirre, C. R., Barona, C. M., & Dávila, G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. *Valor Contable* 7(1), 50-64. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1396

Alter Finance SL. (2023). *Beneficios empresariales*. Obtenido de Alter Finance SL: <https://www.alterfinancegroup.com/blog/gestion-financiera/beneficios-empresariales/#:~:text=La%20definici%C3%B3n%20de%20beneficios%20empresariales%20ser%C3%ADa%20la%20diferencia%20entre%20el,producci%C3%B3n%20y%20distribuci%C3%B3n%20del%20producto>.

Angeles, J. k. (Agosto de 2018). *Los Gastos Operativos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Inversiones y Tecnología y Suministros S.A. Año 2017*. Lima: Universidad Peruana De Las Américas.

Apaza, M. (2004). *Elaboración , Análisis e interpretación de estados financieros: Diagnóstico Empresarial*. Cusco: UANDINA.

Armijos, F. B., Bermúdez, A. I., & Mora, N. V. (02 de septiembre de 2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad* 11(4), 163-170. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&tlng=es.

Avendaño, V., & Flores, M. (Agosto-Noviembre de 2016). Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento* 4(10), 201-277. doi:10.21933/J.EDSC.2016.10.181

Balanda, A. (2005). *Contabilidad de costos 1ed*. Argentina: Universidad Nacional De Misiones.

Bonmatí, J. (2016). Rentabilidad y apalancamiento financiero. *Práctica Contable* 58(58), 31-34. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7520658.pdf>

Bravo, L. M., Valenzuela, A., Ramos, P. M., & Tejada, A. A. (2019). Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia* 24(88), 1316-1328. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062051021>

CGR. (2016). *Control Interno*. Lima: Contraloría General De la República. Obtenido de La Contraloría General de la República - CGR website: https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf

CGR. (17 de Enero de 2017). *Resolución de Contraloría N.º 004-2017-CG: Guía para la Implementación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno de las Entidades del Estado*. Lima: INIA. Obtenido de <https://www.inia.gob.pe/sist-ctrl->

interno/#:-:text=Ley%20N%C2%B0%2028716%2C%20Ley,cautelar%
20y%20fortalecer%20los%20sistemas

Chung, Segundo Fabián; Ramírez, Ramírez-Moreno; Ramírez-García, Gustavo; Trigozo, Mauro; Valera, Jhaisinio Salomon. (2022). Sistema de control interno y gestión institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas – Yurimaguas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 6(4), 4250-4260. doi:10.37811/cl_rcm.v6i4.2933

Córdova, I. A., Manguinuri, L. E., Farfán, S. A., & Romero, R. (2022). La mejora de la rentabilidad mediante el control de inventario. *Revista Colón Ciencias, Tecnología Y Negocios* 9(2), 32–48. Obtenido de https://revistas.up.ac.pa/index.php/revista_colon_ctn/article/view/3105

De La Hoz, B., Ferrer, M. A., & De La Hoz, A. (09 de Enero de 2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales [online]* 14(1), 88-109. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182008000100008&lng=es&tling=es.

Escobar, Hugo Wiley; Surichaqui, Libia Magaly; Calvanapón, Flor Alicia. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú. *Visión de Futuro* 27(1), 160-181. doi:10.36995/j.visiondefuturo.2023.27.01.005.es

Eslava, J. d. (2016). *La rentabilidad: análisis de costes y resultados*. Madrid - España: ESIC.

- Estado Peruano. (8 de Enero de 2023). *¿Qué son las utilidades?* Obtenido de Estado Peruano: <https://www.gob.pe/1044-que-son-las-utilidades>
- García-Aguilar, J., Galarza-Torres, S., & Altamirano-Salazar, A. (14 de Mayo de 2017). Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las Pymes. *Revista Ciencia Unemi* 10(23), 30-39.
- Gitman, L. J., & Joehnk, M. (2009). *Fundamenteos de Inversiones*. 10ed. México: Pearson Educación.
- Gómez, J. (2013). *Dirección Finanzas I (Finanzas)*. Editorial Club Universotario.
- Guerrero, D. P. (2014). *Diseño del manual de control interno en el área de tesorería en la Compañía Dumasa S.A.S*. Santiago De Cali : Universidad Autonoma De Occidente.
- Huiman, Ramón. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*6(2), 2316-2335. doi:10.37811/cl_rcm.v6i2.2030
- IICA. (2018). *El mercado y la comercialización*. San José, Costa Rica: El Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA).
- Lima, M. P. (2021). *Aplicación De Costos De Producción Y Su Impacto En La Rentabilidad, En La Microempresa De Derivados Lácteos Gasamon, Antauta-Melgar- Puno Año 2019*. Arequipa: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12815>
- Marcotrigiano, Z., & Laura, A. (Enero-Junio de 2011). Discusión del concepto de activo dentro del Marco Conceptual de las Normas

- Internacionales de Información Financiera. *Actualidad Contable Faces* 4(22), 72-85. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25720061006>
- Marquez, R. (07 de julio-diciembre de 2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana* 4(8), 115-136.
- Meléndez, J. B. (2016). *Control Interno*. Chimbote, Ancash – Perú: ULADECH. Obtenido de http://utex.uladech.edu.pe/handle/ULADECH_CATOLICA/6
- Méndez, D. (24 de Febrero de 2019). *Finanzas Inversión*. (Numdea, Editor) Obtenido de Rentabilidad de los activos: <https://numdea.com/capm.html>
- Mendivil, Y., & Erro, L. F. (JULIO - DICIEMBRE de 2021). El control interno como factor determinante de la eficacia en los empleados de empresa maquiladora. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: División De Ciencias Económicas Y Sociales* 36(14). doi:10.46589/rdiasf.vi36.405
- Mendoza, W. M., García, T. Y., Delgado, M. I., & Barreiro, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias* 4(4), 206-240. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6656251.pdf>
- Moitinho, R. (06 de Noviembre de 2020). *La Estrategia como Herramienta de Rentabilidad*. Obtenido de Business & Finance.

Nava, M. A. (octubre-diciembre de 2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia* 14(48), 606-628. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29012059009>

Olivera, A. P. (2022). *Diseño de un sistema de control interno para los procesos de compra y venta en la empresa AGRILAND Global*. Lima: Universidad del Pacífico.

Ortega, A., Padilla, S. P., Torres, J. I., & Ruz, A. (enero-diciembre de 2017). Nivel De Importancia Del Control Interno De Los Inventarios Dentro Del Marco Conceptual De Una Empresa. *Liderazgo Estratégico* 7(1), 1-12.

Pedrosa, S. J. (15 de Junio de 2016). *Rentabilidad financiera (ROE)*. Obtenido de Economipedia.com.

Pérez, A. (1 de Septiembre de 2014). *Lo que debes saber en la gestión de la rentabilidad de un proyecto*. Obtenido de OBS business school: <https://www.obsbusiness.school/blog/lo-que-debes-saber-en-la-gestion-de-la-rentabilidad-de-un-proyecto>

Pursell, S. (17 de Junio de 2021). *¿Qué son los objetivos operativos y por qué establecerlos?* Obtenido de Marketing: <https://blog.hubspot.es/marketing/objetivos-operativos#:~:text=Los%20objetivos%20operativos%20son%20las,logro%20de%20los%20objetivos%20estrat%C3%A9gicos>.

Quinaluisa, N. V., Ponce, V. A., Muñoz, S. C., Ortega, X. F., & Pérez, J. A. (enero-junio de 2018). El control interno y sus herramientas de

aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana* 12(1), 268-283.

Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-

[60612018000100018&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018&lng=es&tlng=es)

Revista Perspectivas. (Julio-Diciembre de 2007). Origen y desarrollo de la administración. *Perspectivas* 20(20), 45-54. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331004.pdf>

Rojas, W. A., Bernal, Á. F., & Chiriboga, F. R. (Agosto de 2019). El control interno del componente ventas en el incremento de sus utilidades en la empresa FIROAC Servicios Empresariales S.A de la ciudad de Manta durante el periodo 2017-2018. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana En línea*, 1-11. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-ventas.html>

Roldán, P. N. (03 de Enero de 2019). *Economipedia.com*. Obtenido de Ratios de rentabilidad.

Saldaña, C., & Guamán, G. (2019). Análisis financiero basado en la técnica Fuzzy Logic, como instrumento para la toma de decisiones en la empresa Italimentos Cia. Ltda. *Economía y Política*, xv(30). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5711/571162031005/html/>

Salnave, M., & Lizarazo, J. J. (2017). *El sistema de control interno en el estado colombiano como instancia integradora de los sistemas de gestión y control para mejorar la eficacia y efectividad de la gestión pública a 2030*. Bogota - Colombia: Universidad Externado de

Colombia. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/ebaf867d-23a1-4910-9df7-bbacd2cc9ca2/content

Santa Cruz, M. (08 de 03 de 2015). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de Investigación Valor Contable* 1(1), 1-4. doi:10.17162/rivc.v1i1.832

Santander Universidades. (23 de junio de 2022). *Qué son los objetivos empresariales y cómo definirlos de forma correcta*. Obtenido de Santander Universidades: <https://www.becas-santander.com/es/blog/objetivos-empresariales.html#:~:text=Glueck%2C%20los%20objetivos%20empresariales%20%E2%80%9Cson,todos%20sus%20miembros%20para%20conseguirlo.>

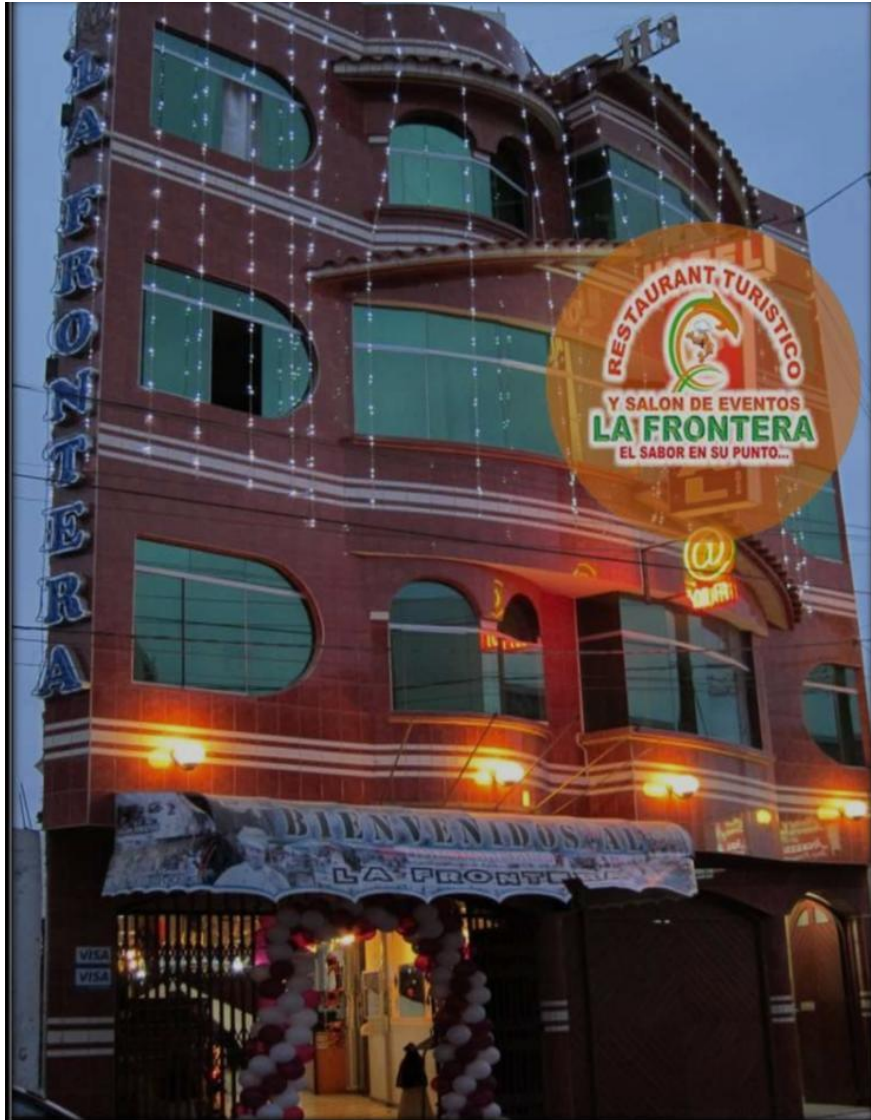
SBS. (2017). *Manual de Contabilidad para Empresas del Sistema Financiero*. Obtenido de Superintendencia de Banca, Seguros y APPS de la República del Perú -SBS: https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/REGUL_SISFIN_BFO/2020/junio/20170111_Capitulo%20I_Manual%20de%20Contabilidad%20para%20Empresas%20del%20Sistema%20Financiero_MAYO2020.pdf

Vega-de la Cruz, L. O., & Nieves-Julbe, A. F. (enero-marzo de 2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. (U. d. Moya , Ed.) *Ciencias Holguín*, 22(1), 1-20. Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org
/pdf/1815/181543577007.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Fachada de la empresa La Frontera S.A.C.



Anexo 2. Entrada de la empresa La Frontera S.A.C.



Anexo 3. Aspecto interior (zona Luau) del la empresa La Frontera S.A.C



Anexo 4. Aspecto interior (Zona box) de la empresa La frontera S.A.C



Anexo 5. Show de animacion para niños en La frontera S.A.C



Anexo 6. Piscina de la Frontera S.A.C.



Anexo 7. Productos innovadores que ofrece La Frontera S.A.C



Anexo 8. Platos a la carta que ofrece La Frontera S.A.C.



Anexo 9. Promociones que ofrece La Frontera S.A.C

DOMINGOS Familiares

RESTAURANT LA FRONTERA
LUAU

INGRESO SOLO NIÑOS MENORES DE 10 AÑOS

VEN A CELEBRAR en Luau

ATENCION DE 10 AM A 2 AM

REST. LUAU LA FRONTERA

CUMPLEAÑERO NO PAGA

MOJITOS 2 X 25

LOMO SALTADO

UBICANOS A ESPALDAS DEL MERCADO CENTRAL - CALLE GENERAL SUAREZ N°294

Anexo10. Copteles innovadores que ofrece la Frontera S.A.C.

