

# Internal Control of the Sales Department and Its Impact on the Profitability of a Training Company in Trujillo City, 2023

Ericksa Esperanza Rodríguez Acuña, Public Accountant<sup>1</sup>, Ruth Noemi Rodríguez Rodríguez, Public Accountant<sup>2</sup>, Antonio Rafael Rodríguez Abraham, Dr. in Accountancy and Finance<sup>3</sup>, Mariela Valencia Mestas, M.B.A.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú, [erodriguezac7@ucvvirtual.edu.pe](mailto:erodriguezac7@ucvvirtual.edu.pe)

<sup>2</sup>Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú, [rnrodriguezr@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rnrodriguezr@ucvvirtual.edu.pe)

<sup>3</sup>Universidad César Vallejo, Trujillo Perú, [arodriguez@ucv.edu.pe](mailto:arodriguez@ucv.edu.pe)

<sup>4</sup>Universidad César Vallejo, Trujillo Perú, [mvalenciam@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mvalenciam@ucvvirtual.edu.pe)

*Abstract- The general objective of this research was to determine the impact of internal control of the sales department on the profitability of a training company in Trujillo City, 2023. The study's approach is quantitative, with a non-experimental, descriptive, and cross-sectional design. The population consists of all the accounting documentation of the training company, and the sample is the accounting documentation from the year 2023. The general result obtained was that internal control of the sales department positively impacts the profitability of the training*

*company. Specifically, proper internal control increases the return on equity by 66.79%; increases the return on capital by 139.49%, and increases the return on assets by 24.55%. The study implies that the company should implement internal control in all its areas to ensure they are interconnected and follow an order and hierarchy, thereby avoiding errors and contingencies in the future.*

**Keywords:** Internal Control, Sales Department, Profitability, Ratios.

# Control interno del área de ventas y su incidencia en la rentabilidad de una empresa de capacitaciones en la ciudad de Trujillo, 2023

Erica Esperanza Rodríguez Acuña, Contador Público<sup>1</sup>, Ruth Noemi Rodriguez Rodriguez, Contador Público<sup>2</sup>, Antonio Rafael Rodríguez Abraham, Dr. en Contabilidad y Finanzas<sup>3</sup>, Mariela Valencia Mestas, M.B.A.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú, erodriguezac7@ucvvirtual.edu.pe

<sup>2</sup>Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú, rnrodriguezr@ucvvirtual.edu.pe

<sup>3</sup>Universidad César Vallejo, Trujillo Perú, arodriguez@ucv.edu.pe

<sup>4</sup>Universidad César Vallejo, Trujillo Perú, mvalenciam@ucvvirtual.edu.pe

**Resumen-** El objetivo general de la presente investigación fue determinar la incidencia del control interno del área de ventas en la rentabilidad de una empresa de capacitaciones en la ciudad de Trujillo en el año 2023. El enfoque del estudio es cuantitativo, el diseño es no experimental- descriptivo y de corte transversal. La población está constituida por toda la documentación contable de la empresa de capacitaciones y la muestra es la documentación contable del año 2023. Se obtuvo como resultado general que el control interno del área de ventas incide positivamente en la rentabilidad de la empresa de capacitaciones. Así, un adecuado control interno incrementa la rentabilidad sobre el patrimonio neto en 66.79%; aumenta la rentabilidad sobre el capital en 139.49% y aumenta la rentabilidad sobre los activos en 24.55%. El estudio implica que la empresa debe realizar un control interno en todas sus áreas para permitir que estén conectadas y seguir un orden y jerarquía, para así evitar errores y contingencias en el futuro.

**Palabras Clave:** Control interno, Área de Ventas, Rentabilidad, Ratios.

## I. INTRODUCCIÓN

El tema a investigar es relevante debido a que el control interno se considera como un instrumento clave para alcanzar los objetivos de la empresa, salvaguardando los activos para así aumentar la eficacia operativa y mejorar su situación financiera. Cuando las empresas emplean buenos controles internos, pueden minimizar riesgos como fraude, errores operativos, pérdida de activos y procedimientos inexistentes. Esto es de suma importancia puesto que resulta necesario para que cualquier organización empresarial contribuya al logro de los objetivos de gestión y financieros [1].

Como lo señalaron [2], las carencias en el control interno tanto en las organizaciones públicas y privadas suelen conducir a fallas en la información contable y gerencial y sobre todo impiden que dichas organizaciones logren sus objetivos propuestos. Además, enfatizaron que en un estudio

en Estados Unidos los controles internos bien implementados tienen un resultado positivo. Otro estudio, sobre la rentabilidad de las organizaciones empresariales en Indonesia, mostró que los controles internos y el trabajo en equipo poseen un impacto positivo en el logro de sus propósitos [3].

A nivel nacional, las empresas privadas, pequeñas, medianas y grandes han estado implementando controles internos para hacer frente a los riesgos. Estos controles incluyeron: Mayor atención a la desviación de liquidez, el fraude, las empresas en quiebra, las empresas en proceso de reestructuración y las que se declaran en quiebra [4]. Además, múltiples empresas particulares no fijaron presupuestos adecuados hacia la implementación de controles internos, traducándose en bajos niveles de acatamiento a procedimientos y normas con el fin de alcanzar las metas esperadas [5].

Desde la perspectiva económica, el detalle es que las empresas medianas y pequeñas deben aplicar nuevas formas de detección, corrección y prevención de multas. Necesitan tener sistemas de control interno, que permitan su sostenibilidad y contribuyan al avance social y económico del país. Esto se debe a que se ha confirmado que las organizaciones que no manejan controles internos experimentan importantes pérdidas financieras, inventario, productividad, robo, fraude y algunas otras deficiencias que perturban el desarrollo del negocio y afectan negativamente su rentabilidad.

Según [6], el control interno tiene un papel importante en cuanto a la calidad del estado financiero y el desarrollo del desempeño organizacional; no solamente ayuda a menguar los riesgos del negocio, sino que además previene el fraude. El control va más allá de la contabilidad y las finanzas porque apunta a la eficacia general de la organización. Las medidas a tomar ante la falta de una política económica adecuada y la insuficiente productividad y administración no consisten sólo en saber cómo se encuentra la empresa, sino que se necesita sistemas para ayudar a identificar errores posibles que podrían ocasionar baja rentabilidad, costos financieros altos, acrecentamiento de riesgos, ineficacia, uso indebido de

Digital Object Identifier: (only for full papers, inserted by LEIRD).

ISSN, ISBN: (to be inserted by LEIRD).

DO NOT REMOVE

recursos, además de mejoras oportunas y correcciones puntuales.

La rentabilidad es el beneficio obtenido por la comercialización de un producto determinado, en donde dicho beneficio se verá reflejado en forma de porcentaje. La eficacia en las actividades de una empresa se puede ver en el crecimiento económico de esta, forjando una rentabilidad sostenible [7]. El control interno favorece a las empresas porque se asegura que cada movimiento que realice sea el correcto, permitiéndoles el desarrollo e implementación de operaciones más eficaces y óptimas, que además cumplan con la normatividad implementada en cada país. El compromiso de los sistemas de controles internos es de responsabilidad general, sin embargo, su utilización adecuada del funcionamiento debería estar controlado y dirigido por la parte administrativa, los auditores y el directorio [8].

En su obra, [9] afirma que la capacitación y selección del personal en el área de ventas de una empresa debe ser idóneo para que se pueda generar ingresos económicos, ya que el peso de esa responsabilidad recae sobre los trabajadores de dicha área, la subsistencia de las empresas depende mucho de cómo fue el comportamiento de los vendedores al momento de ofrecer y concretar la venta.

De acuerdo a lo establecido en la Ley N°28716, el Control Interno radica en medidas preventivas preliminares en sus procedimientos y valoración final, siempre y cuando la empresa estatal o privada se encuentre sujeta a controles internos, con el propósito que se dé trámite de forma apropiada a sus bienes, recursos y operaciones y se realicen acorde al procedimiento determinado [10]. De igual forma lo considera la Normatividad Internacional de Auditores, quienes instituyen procesos y guías hacia una excelente comprensión del sistema contable y de controles internos incluyendo datos acerca de riesgos de auditoría y sus mecanismos.

En los estudios y análisis que se ha realizado sobre la empresa de capacitaciones en la ciudad de Trujillo, que es materia de análisis para esta investigación, se identificó deficiencias en el área de venta, las cuales mencionaremos a continuación: confusión de precios en los servicios ofrecidos, muchas veces la entidad queda mal con sus clientes al llamarlos para rectificar un precio, y pagando un precio mayor a lo ya pactado, confusión al momento de los registros de los clientes cuando existen dos a más capacitaciones en el mismo día, muchas veces el cliente paga por una capacitación y asiste a otra que no pidió. Confusión y retiro de clientes que ya cancelaron, pidiendo la devolución de su dinero afectando en el rendimiento de la entidad, todo esto debido a que la empresa no cuenta con un control interno para dicha área en específico.

Lo descrito anteriormente se debe a la dificultad que ha tenido siempre la empresa de capacitaciones para conseguir personal idóneo para ejercer la labor de registro de la información del cliente. Hay continua rotación de personal el cual ha permanecido estable máximo hasta 3 meses. El personal se retira siempre por el mismo problema, que no encuentran la manera de hacer un registro adecuado para las

capacitaciones solicitadas por el cliente. Esto se debe a que no existe un sistema de registro donde se pueda ver las entradas y salidas de los clientes frecuentes o nuevos. El registro se hace en hojas sueltas en estilo de apuntes, que la mayoría de veces se pierden o extravían, y al no existir documentos que sustenten los ingresos, es mucho más difícil saber si el cliente pagaba por dicha capacitación.

Esta investigación está alineada con el objetivo de desarrollo sostenible N°8: Trabajo decente y crecimiento económico que implica crear un ambiente de trabajo idóneo para que la empresa pueda desarrollarse, siendo esencial incrementar su rentabilidad, evitar la merma de sus ingresos mediante un control interno planteado eficazmente. Busca resguardar los recursos y bienes de la empresa, garantizando la confiabilidad de la información, la calidad y la ética en cada servicio brindado aplicando la normativa que rige para las empresas de servicio y finalmente fomentar la práctica de valores institucionales dentro de la empresa de capacitaciones, sobre la cual brindaremos más detalle.

La empresa en estudio es una entidad dedicada a las capacitaciones, cursos de actualización profesional entre otras asesorías; domiciliada en la ciudad de Trujillo, Perú. Está enfocada en brindar una atención de calidad y ofrecer una experiencia agradable a sus clientes. No obstante, hemos detectado insatisfacción por parte de los clientes al momento de su asistencia a las capacitaciones, debido a la desorganización que existe en el área de ventas al momento de realizar su inscripción, el personal olvida colocar en los registros de inscritos a los clientes además que se les extravía los datos al momento de su registro. Ante lo planteado surge la siguiente pregunta ¿De qué manera el control interno del área ventas incide en la rentabilidad de una empresa de capacitaciones en la ciudad de Trujillo, 2023?

Esta investigación se justifica teóricamente, porque servirá de base como fuente de recojo de datos para nuevas y futuras investigaciones concernientes a las variables del estudio: Control interno y rentabilidad. Se justifica socialmente, ya que busca influir más a la conciencia de los colaboradores de las empresas o gestores quienes son los responsables de los controles internos y, por consiguiente, de la rentabilidad de la empresa. También se justifica de forma práctica ya que aporta al saber de los gestores de controles internos, para encaminar a la empresa en el cumplimiento de sus propósitos y hacia el éxito.

El estudio tiene como objetivo principal: Determinar la incidencia del control interno del área de ventas en la rentabilidad de una empresa de capacitaciones en Trujillo, 2023. Los objetivos específicos son: Analizar el control interno del área de ventas en una empresa de capacitaciones en Trujillo, 2023; determinar la rentabilidad de la empresa de capacitaciones en Trujillo, 2023; y determinar el efecto de la falta de control interno del área de ventas en los ingresos de la empresa de capacitaciones en Trujillo, 2023.

## II. METODOLOGÍA

El tipo de investigación es aplicada, con enfoque cuantitativo-descriptivo y el diseño es no experimental de corte transversal. La primera variable es el Control interno y sus dimensiones son: Control de ingresos por ventas y Control de ingresos por servicios. A su vez, los indicadores de Control de ingresos por ventas son: Control de Ingresos al crédito y Control de ingresos al contado y los indicadores de Control de ingresos por servicios son: Control de ingreso al crédito y Control de ingreso al contado. La escala de medición fue nominal. La segunda variable es la Rentabilidad cuya única dimensión que se consideró fue ratios de rentabilidad y los indicadores fueron: Rentabilidad sobre los activos, Rentabilidad sobre el patrimonio y Rentabilidad sobre la inversión. La escala de medición es de razón.

La población estuvo conformada por los documentos de la empresa de capacitaciones que es materia de este estudio y la muestra fueron los documentos contables de la empresa de capacitaciones del año 2023. Los criterios de inclusión fueron: que la muestra debía consistir en documentos contables de la empresa del año de estudio tales como: lista de precios, Estados Financieros y lista de participantes en los cursos. Los criterios de exclusión fueron: los documentos que no son contables en la empresa.

En lo referido a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se recurrió al análisis documental y adicionalmente a la entrevista de dos personas encargadas del área. Ambas técnicas de recojo de datos son válidas porque establecen el contacto apropiado con la unidad de observación. La entrevista es una técnica usada para encontrar hallazgos por medio de las respuestas otorgadas directamente del receptor, en donde se debe interactuar de forma precisa y cercana entre el receptor y el emisor. El emisor hizo las preguntas respectivas en numeración a criterio de este, y el receptor dio las respuestas en orden lógico y coherente de lo que tenga entendido sobre la pregunta a tratar. El análisis documental se realizó mediante fichas documentarias colocando datos que se extrajeron de los documentos de la entidad. Los instrumentos fueron: la guía de entrevista y la guía de análisis documental que es un cuadro dinámico en donde se detallan todos los documentos encontrados y cálculos numéricos.

Para el análisis de datos se utilizó el método contable teniendo como base los documentos de la entidad. En cuanto a los procedimientos, se analizaron los documentos de la empresa, colocando los datos en cuadros descriptivos en el programa Microsoft Excel y se complementó mediante una entrevista al Gerente de Ventas y al Gerente General, con un tiempo prudencial de 5 minutos por pregunta, de donde se extrajeron las respuestas y se las comparaba con la información contable. Esta investigación se realizó con principios y valores morales. Su contenido otorga confiabilidad además que el citado este hecho de fuentes que se usaron las normas IEEE, para preservar los derechos de autor.

TABLA 1  
ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL Y GERENTE DE VENTAS

Ítems	Gerente general	Gerente de ventas	Comentario	Evidencia
¿Al momento de la inscripción a los cursos de actualización profesional, los clientes son registrados adecuadamente?	El área de ventas tiene un formato en papel el cual contiene el nombre del curso, el nombre de la persona DNI ocupación entre otros para que, al momento del registro, el cliente pueda llenarlos	Tenemos un modelo de inscripción impresa para que el cliente pueda llenar a mano sus datos, y luego pasarlo en nuestro macro de Microsoft Excel	Según lo encontrado algunos clientes no son registrados, a veces hay confusión de registros entre cursos dictados el mismo día	Se puede evidenciar en la tabla 3
¿Cuentan con datos históricos de las asistencias de los clientes de cursos anteriores?	sí, de forma impresa y en macros en Excel	todas las inscripciones son guardadas en un folio y separadas en un periodo de 5 años, por si se necesita algún dato se guarda en los archivos de la empresa	Se encontraron en los archivos datos borrosos, por lo que no es confiable los datos ingresados al Microsoft Excel	Se evidencia en la tabla 4
¿Al momento de realizar el registro de los clientes cuentan con una lista de precios para ofrecer cursos posteriores?	al momento que el cliente se inscribe le brindamos información de los cursos posteriores que realizaremos y le damos a conocer la lista de precios para su asistencia, de igual forma lo puede separar con un 50%	sí, cuando el cliente es inscrito le ofrecemos el nuevo curso con los precios estipulados en el volante	Al momento de las inscripciones ya se han preparado volantes para el siguiente curso	Se puede verificar en la tabla 5
¿Cómo pueden saber si un cliente es bachiller, titulado, estudiante o público en general?	ellos al momento de su inscripción tienen que mostrar alguna evidencia de ser titulado, bachiller, colegiado o estudiante	no tenemos forma de saberlo, solo le pedimos al cliente que muestre alguna evidencia como carnet universitario, código de matrícula etc.	Se pregunta al momento de las inscripciones y se averigua a través de los medios pertinentes, como número de colegiatura	Se verifica en la tabla 6
¿Siempre se le cobra el precio que está estipulado en la publicidad o existe algún tipo de descuento para clientes frecuentes?	para empresas se realiza un 10% de descuento para más de 4 inscritos, los demás pagan el precio estipulado en los avisos	solo para las entidades con más de 4 personas inscritas se realiza un descuento sobre el comprobante de pago del 10%	Los clientes reclaman y muchas veces piden la devolución por confusión.	Y por último se observa en la tabla 7

## III. RESULTADOS

Para alcanzar el objetivo específico 1: Analizar el control interno del área de ventas en una empresa de capacitaciones en Trujillo, 2023; se entrevistó al Gerente de Ventas por un lapso de 5 minutos con preguntas y respuestas en prosa. Decidimos entrevistar también al Gerente General, debido a que por él pasan las decisiones más complejas que toma la entidad. Se

formuló a los dos gerentes 5 preguntas presentadas en la guía de entrevista. Las respuestas se presentan en la Tabla 1.

En la Tabla 2 se observa que la empresa de capacitaciones devolvió la suma de S/. 138,500.00 a sus clientes por errores al momento del registro de sus datos o al momento de tomar sus inscripciones a los cursos de actualización profesional, mermando así sus ventas netas. En el detalle también se observa que no se registraron adecuadamente 2,360 personas en el transcurso del año, de los cuales se retiraron 1,130 participantes y 1,230 que decidieron quedarse a pesar del mal momento y de la confusión de registros.

Tabla 2  
CLIENTES QUE NO SE REGISTRARON ADECUADAMENTE

Fecha	Clientes			Precio S/.	Dinero no recaudado como ingreso S/.
	No registra dos	Se retira ron	Se queda ron		
Enero	210	100	110	120.00	12,000.00
Febrero	250	120	130	150.00	18,000.00
Marzo	160	130	30	150.00	19,500.00
Abril	250	210	40	100.00	21,000.00
Mayo	180	110	70	120.00	13,200.00
Junio	190	110	80	110.00	12,100.00
Julio	200	90	110	100.00	9,000.00
Agosto	230	50	180	110.00	5,500.00
Setiembre	260	110	150	120.00	13,200.00
Noviembre	230	50	180	150.00	7,500.00
Diciembre	200	50	150	150.00	7,500.00
Totales	2360	1130	1230	1,380.00	138,500.00

Nota. En esta tabla se observa a los clientes que no fueron registrados adecuadamente, causando su enojo y retiro del curso ya pagado.

En la Tabla 3 se observa que el número de inscritos por llamada telefónica es de 2,430 personas, adicionalmente se inscribieron de forma presencial en las instalaciones de la entidad un total de 540 personas, dando un total de inscritos de 2,970 de donde 440 pagaron con yape, 490 pagaron con plin, 890 abonaron a las cuentas de la empresa y 1,150 pagaron en efectivo. Los retirados fueron 1,130 personas dando un total de las ventas reales consideradas en el estado de resultados un monto de S/. 220,800.00.

En la Tabla 4 se observa que existe un precio mínimo para el bachiller, que es de S/. 100.00 si es que se acogen a los descuentos propuestos por la entidad y un máximo de S/. 120.00 el precio normal. De igual forma para los colegiados S/. 120.00 mínimo y un máximo de S/. 150.00. Los estudiantes pagan S/.80.00 mínimo y S/.90.00 soles máximo, el público en general tiene un mínimo de S/. 180.00 y un máximo de S/. 200.00 y egresados S/. 100.00 como mínimo y S/. 120.00 como máximo.

En la Tabla 5 se observa que, en período de estudio, los bachilleres registrados fueron 184, de los cuales 110 fueron verificados por el personal de la empresa al consultar con su universidad mediante llamada telefónica. De igual forma se inscribieron 920 colegiados, de ellos 552 fueron verificados; de los 368 estudiantes inscritos, 220 fueron verificados; de los

184 inscritos en público en general 110 fueron verificados según su D.N.I., y de los 184 egresados 110 fueron verificados. En suma, de un total de 1,184 registrados solo 1,104 fueron verificados.

Tabla 3  
RESUMEN DE LOS DATOS HISTÓRICOS REGISTRADOS EN LOS ARCHIVOS DE LA EMPRESA

Fecha	Inscritos						Retirados	Precio	Total
	Por llamada	Prese ncial	Ya-pe	Plin	Abono no en cuenta	Elec-tivo		S/.	S/.
Enero	210	70	50	60	100	70	100	120.00	21,600.00
Febrero	250	50	40	40	50	170	120	120.00	21,600.00
Marzo	200	50	50	50	50	100	130	120.00	14,400.00
Abril	250	50	30	60	30	180	210	120.00	10,800.00
Mayo	200	20	20	30	100	70	110	120.00	13,200.00
Junio	200	10	50	20	100	40	110	120.00	12,000.00
Julio	250	50	60	50	100	90	90	120.00	25,200.00
Agosto	200	60	30	50	100	80	50	120.00	25,200.00
Setiembre	230	80	50	50	100	110	110	120.00	24,000.00
Noviembre	220	80	40	60	80	120	50	120.00	30,000.00
Diciembre	220	20	20	20	80	120	50	120.00	22,800.00
Totales	2430	540	440	490	890	1150	1130	1,320.00	220,800.00

Nota. En esta tabla se observa el proceso de inscripción incluido las personas que han optado por retirarse de dichos cursos.

Tabla 4  
LISTA DE PRECIOS PARA LOS ASISTENTES A LOS CURSOS DE ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL:

Denominación	Precio	
	Mín S/.	Máx S/.
Bachiller	100.00	120.00
Colegiado	120.00	150.00
Estudiante	80.00	90.00
Público en general	180.00	200.00
Egresado	100.00	120.00

Nota. En esta tabla observamos los precios que maneja la entidad para sus asistentes.

Tabla 5  
DATOS DE INGRESANTES A LOS CURSOS

Denominación	Registrados	Verificados	Con pruebas
Bachiller	184	110	SI
Colegiado	920	552	SI
Estudiante	368	220.8	SI
Público en general	184	110	SI
Egresado	184	110	SI
Total	1840	1104	

Nota. En esta tabla observamos a los registrados, de los cuales el 60% su ocupación ha sido verificada.

En la Tabla 6 se observa que los descuentos adicionales se dan a los clientes frecuentes. En el caso de los 9 bachilleres se da un descuento del 10%, pero lamentablemente no fueron realizados. Los 46 colegiados frecuentes se deberían acoger a un descuento de S/. 50.00 pero no se realizó, de los 18 estudiantes frecuentes se deberían haber acogido al descuento del 10% pero no fue realizado, los 9 egresados en registros tuvieron un descuento del 10% pero no se realizó, y las 9 personas consideradas como clientes frecuentes en el rubro de público en general obtuvieron un descuento de S/ 20.00 por participante.

TABLA 6  
DESCUENTO A LOS CLIENTES FRECUENTES SEGÚN SU OCUPACIÓN

Denominación	Cientes frecuentes	Descuentos	Realizados
Bachiller	9	10%	NO
Colegiado	46	S/. 50	NO
Estudiante	18	10%	NO
Público en general	9	S/. 20	SI
Egresado	9	10%	NO
Total	92	100	

Para dar cumplimiento al objetivo específico 2: Determinar la rentabilidad de la empresa de capacitaciones en Trujillo, 2023; para el análisis de la rentabilidad de la empresa optamos por el análisis documental a través de ratios, extraídos de los estados financieros, mediante los indicadores porcentuales de rentabilidad. Para obtenerlos se nos atendió a la solicitud de los estados financieros, lo que posibilitó el cálculo de las ratios de rentabilidad propuestos como indicadores en la investigación.

TABLA 7  
RATIOS DE RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE CAPACITACIONES

Concepto	Ratio	Fórmula	2023
Ratio de rentabilidad	Rentabilidad sobre la inversión	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio neto}}$	11.91%
	Rentabilidad del capital	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital}}$	24.87%
	Rentabilidad de los activos	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}}$	8.17%

Fuente: Estados financieros de la empresa de capacitaciones, período 2023.

En la Tabla 7 se observa que la rentabilidad de la entidad es baja, sobre todo si se tiene en cuenta que la empresa de capacitaciones espera un mínimo en los indicadores de

rentabilidad de 30%, lo que no se dio en este periodo, dejando los índices de rentabilidad de la inversión en 11.91%, la rentabilidad del capital invertido en 24.87% y la rentabilidad sobre todos los activos en 8.17%.

Para cumplir con el objetivo específico 3: determinar el efecto de la falta de control interno del área de ventas en los ingresos de la empresa de capacitaciones en Trujillo, 2023; se indagó adicionalmente sobre una probable fuente de pérdidas como son las ventas al crédito que suelen hacer las empresas, además de las fallas en el control interno antes mencionadas. Lo que se encontró es que todas las ventas se realizan al contado, lo cual se percibe como algo positivo. Sin embargo, se registraron pérdidas de ventas porque la entidad, al perder inscripciones por los daños ocasionados al no atender bien al cliente y no realizar sus registros; dejó de captar importantes ingresos como se puede verificar en la Tabla 8.

TABLA 8  
EFECTO DE LA FALTA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE VENTAS EN LOS INGRESOS DE LA EMPRESA DE CAPACITACIONES

Concepto	Registradas S/.	No recaudado S/.	Venta potencial S/.
Ventas al contado	220,800.00	138,500.00	359,300.00
Ventas al crédito	0.00	0.00	0.00
Total	220,800.00	138,500.00	359,300.00

Como se puede apreciar, todas las ventas se realizaron al contado, lo que permitió un ingreso proveniente de las personas registradas de 220,800 soles, pero por las carencias identificadas en el control interno se dejó de recaudar 138,500 soles. Esto representa el 62.7% de las ventas que se concretaron, lo cual muestra con claridad las consecuencias negativas que trae la falta de control interno en el área de ventas de la empresa de capacitaciones. Desde otra perspectiva se puede afirmar que las ventas potenciales fueron de 359,000 soles, las cuáles son el 162.7% de las ventas realmente registradas.

Ahora, para cumplir con el objetivo general, se optó por hacer una comparativa del desempeño de la empresa con y sin control interno, tanto en el estado de resultados como en el estado de situación financiera. En primer lugar, en la Tabla 9 empezamos por mostrar las ventas netas y a partir de allí empezamos a deducir los costos y gastos correspondientes, comparando simultáneamente los conceptos sin control interno y con control interno en caso se hubieran concretado las ventas potenciales. Como se puede apreciar los ingresos brutos con control interno hubieran sido de 359,300 soles contra 229,800 soles obtenidos en realidad sin control interno en el área de ventas. Como es de esperar los costos de ventas con control interno son superiores a los costos de ventas sin control interno porque se entiende que al incrementar el número de ventas se incurrirán en más costos de este tipo; sin embargo, al permanecer invariables los gastos de administración y los gastos de ventas, tanto en la situación real (que es sin control interno) como en la hipotética (que es con

control interno), se puede apreciar que hay una utilidad operativa superior a favor de la situación con control interno frente a la situación sin control interno; siendo la utilidad operativa con control interno el 660.78% de la utilidad operativa sin control interno. Esta proporción se mantiene ante la ausencia de otros ingresos o gastos. Finalmente, después de deducir los impuestos, la utilidad neta con control interno hubiera sido de 46,021.69 soles frente a los 6,964.69 soles obtenido en realidad sin control interno; lo que significa que la utilidad neta con control interno hubiera sido también el 660.78% de la utilidad neta sin control interno.

TABLE 9  
COMPARACIÓN DEL ESTADO DE RESULTADOS CON CONTROL INTERNO Y SIN CONTROL INTERNO

Estado de resultados por función	Sin control S/.	Con control S/.
Ventas Netas	220,800.00	359,300.00
<b>Total de Ingresos Brutos</b>	<b>220,800.00</b>	<b>359,300.00</b>
Costo de ventas	(132,480.00)	(215,580.00)
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>88,320.00</b>	<b>143,720.00</b>
<b>Gastos Operacionales</b>		
Gastos de Administración	(33,120.00)	(33,120.00)
Gastos de Venta	(45,321.01)	(45,321.01)
Gastos por depreciación		
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>9,878.99</b>	<b>65,278.99</b>
<b>Otros Ingresos (gastos)</b>		
Gastos Por Multas	-	-
<b>Utilidad Neta del Ejercicio</b>	<b>9,878.99</b>	<b>65,278.99</b>
Impuesto a la renta	(2,914.30)	(19,257.30)
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>6,964.69</b>	<b>46,021.69</b>

Asimismo, en la Tabla 10 se hace una comparativa del Estado de Situación Financiera de la empresa de capacitaciones también en ambas situaciones: la situación real que es sin control interno y la hipotética que es con control interno. Si bien es cierto que la investigación está centrada en la relación del control interno del área de ventas y la rentabilidad, existen otras cuentas en donde podemos percibir el beneficio de aplicar control interno. Por ejemplo, el efectivo y su equivalente es 25.62 veces superior cuando se aplica control interno que cuando no se realiza. Sin lugar a dudas esto favorece la liquidez de la empresa porque dispone de más efectivo para hacer frente a sus obligaciones. También se puede observar que el activo corriente es 3.06 veces superior cuando se aplica control interno que cuando no se realiza. Como quiera que el análisis es de corto plazo se asume que la empresa no realiza inversiones en activos fijos por lo que el activo no corriente se mantiene igual en ambas situaciones. No obstante el activo total de la empresa se incrementa en 55,400 soles lo que significa que si hubiera control interno los activos

totales serían 64.98% superiores a la situación real que es sin control interno. También se puede afirmar que los activos totales con control interno serían 1.64 veces los activos totales sin control interno.

TABLE 10  
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DE LA DE CAPACITACIONES EN TRUJILLO, PERIODO 2023

Activo	Sin control S/.	Con control S/.
<b><u>ACTIVO CORRIENTE</u></b>		
Efectivo y equivalente de efectivo	2,250.00	57,650.00
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	2,560.00	2,560.00
Cuentas por cobrar relacionadas	1,250.00	1,250.00
Cuentas por cobrar diversas	4,004.28	4,004.28
Cuentas por cobrar accionistas	1,000.00	1,000.00
Materiales	7,520.00	7,520.00
Materiales auxiliares	5,620.00	5,620.00
Otros activos corrientes	2,560.00	2,560.00
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>26,764.28</b>	<b>82,150.28</b>
<b><u>ACTIVO NO CORRIENTE</u></b>		
Arrendamiento financiero	-	-
Inmueble maquinaria y equipos	60,000.00	60,000.00
Depreciación	-1,520.00	-1,520.00
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>58,480.00</b>	<b>58,480.00</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>85,244.28</b>	<b>140,644.28</b>
<b><u>Pasivo y patrimonio</u></b>		
<b><u>PASIVO CORRIENTE</u></b>		
Sobregiros		
Tributos y aportes por pagar	-	-
Remuneraciones por pagar	1,025.00	1,025.00
Cuentas por pagar comerciales - terceros	-	-
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>1,025.00</b>	<b>1,025.00</b>
<b><u>PASIVO NO CORRIENTE</u></b>		
Cuentas por pagar accionistas		
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>1,025.00</b>	<b>1,025.00</b>
<b><u>PATRIMONIO NETO</u></b>		
Capital	28,000.00	28,000.00
Reserva legal	-	-
Resultados acumulados	46,340.29	46,340.29
Utilidad (pérdida) del ejercicio	9,878.99	65,278.99
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>84,219.28</b>	<b>139,619.28</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>85,244.28</b>	<b>140,644.28</b>

Por otro lado, como la empresa no incurriría en mayores deudas a corto o largo plazo, se supone que estas cuentas se mantienen invariables aunque es posible que de materializarse el control interno estas si lo hagan porque generalmente una empresa en crecimiento asume nuevos compromisos con la finalidad de aprovechar la acogida que pueda tener por parte de su público usuario. Sin embargo, como el estudio no se centra en esas probables decisiones se ha considerado que el pasivo y patrimonio permanecen invariables. Así, se puede apreciar que la utilidad del ejercicio en lugar de ser de 9,878.99 soles, situación que se produce sin control interno, sería más bien de 65,278.99 soles, si se aplicara control interno en el área de ventas de la empresa de capacitaciones. Lo que concuerda con lo mostrado en la Tabla 9 de donde se puede deducir que la utilidad de la empresa de capacitaciones sería 6.6 veces superior si se aplicara control interno que en la situación real que es sin control interno.

En la Tabla 11 se puede apreciar que al momento de ejercer un control adecuado en el área de ventas los indicadores de rentabilidad aumentarían, siendo el caso de la rentabilidad sobre el patrimonio aumentaría en un 66.79%, la rentabilidad del dinero invertido por los propietarios aumentaría en un 139.49%, y por último la rentabilidad sobre los activos aumentaría en un 24.55%. Esta nueva perspectiva brinda mayor detalle sobre lo reportado en la Tabla 10, donde se evidenció un aumento en las ganancias de la entidad, debido a que con control podrán disminuir las pérdidas de clientes.

TABLA 11  
VARIACIÓN EN LAS RATIOS DE RENTABILIDAD SI SE REALIZARA CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS

Concepto	Ratio	Fórmula	Sin Control	Con Control	Diferencia
Ratio de rentabilidad	Rentabilidad sobre el patrimonio neto	Utilidad neta	11.91%	78.70%	66.79%
		Patrimonio neto			
	Rentabilidad del capital	Utilidad neta	24.87%	164.36%	139.49%
		Capital			
	Rentabilidad de los activos	Utilidad neta	8.17%	32.72%	24.55%
		Activo total			

### Discusión

Según los resultados obtenidos, el hecho de no contar con un control interno ocasiona una importante pérdida tanto de personas participantes en los cursos de capacitación como de los ingresos que se dejan de obtener por el retiro de las mismas ante su insatisfacción. Se puede afirmar que esta situación en la que no se aplica control interno en el área de ventas contrasta con la encontrada por [5] en un estudio cuyo

objetivo principal fue conocer los efectos del Control Interno en una empresa prestadora de servicios de transporte en donde se produjo una alta rentabilidad debido al empleo de un control interno adecuado. Esto es apoyado por [11], que afirmó que se necesita ejercer control sobre situaciones de donde se ejecuta una actividad relevante o una acción que predestina una ganancia futura para conservar los intereses de las entidades públicas y privadas. En este caso la actividad relevante es ejecutada por el área de ventas quienes son los responsables de concretar los ingresos potenciales que tiene la empresa de capacitaciones. Por consiguiente, se puede afirmar que el control interno es sumamente importante, en general, en todas las áreas de la empresa, porque genera mayor productividad, ya que implica ejercer un orden en la jerarquía y subordinación, para que exista un seguimiento de políticas y controles dentro de la empresa.

Además, [8] afirmó que el control interno favorece a las empresas porque se asegura que cada movimiento que realicen sea el correcto, permitiéndoles el desarrollo e implementación de operaciones más eficaces y óptimas, que además cumplan con la normatividad implementada en cada país. El compromiso de los sistemas de controles internos es de responsabilidad general, sin embargo, su utilización adecuada debería estar controlado y dirigido por la parte administrativa, los auditores y el directorio. Esto tiene base legal en la Ley N°28716, que establece que el Control Interno radica en medidas preventivas preliminares en sus procedimientos y valoración final, siempre y cuando la empresa estatal o privada se encuentre sujeta a controles internos, con el propósito que se transmita de forma apropiada a sus bienes, recursos y operaciones y se realicen acorde al procedimiento determinado [10].

En lo referente a la baja rentabilidad de la empresa, la que no cubre sus expectativas, según lo que se ha mostrado en la Tabla 7, es necesario tener en cuenta que no solamente no se alcanza la meta de rentabilidad establecida por la empresa que es de 30% sino que además no se alcanza el estándar establecido por [7] quien afirma que por lo general en este tipo de actividades la ganancia que se espera generar es de un 50% a más. Esto se debe a que es una actividad en la que se brindan servicios de capacitación en donde la producción se basa en el esfuerzo humano (enseñanza). Así, en la medida que la empresa logre captar una mayor cantidad de estudiantes, los costos de un docente seguirán siendo prácticamente los mismos hasta que se supere la capacidad física del ambiente, luego de lo cual podrán contratar más horas de trabajo y disponer de un nuevo ambiente o programar un nuevo horario de trabajo. Es decir, la empresa tiene potencial para sacar el máximo beneficio de los activos y patrimonio, en forma de beneficios dinerarios en un periodo corto de tiempo, con lo que la empresa podría invertir en más activos, o en todo caso obtener mayor porcentaje de ganancia a través de periodos adicionales de prestación de servicio, acumulando sus ganancias para un uso futuro [12].

Los hallazgos confirman lo encontrado por [1] en una investigación realizada en Bolivia en 120 empresas del ámbito

rural y 25 empresas del área urbana. En dicho estudio se concluyó que con un adecuado control interno las entidades mejoraron sus índices de rentabilidad de un 20% a un 70% en el periodo de un año, además de la liquidez de un 2% a un 12%, lo que demuestra que el control interno es ayuda a fortalecer a las empresas. Lo mismo encontraron [13] en su investigación en 108 empresas de manufactura de origen iraní las que cotizaban en el mercado de Valores de Teherán entre el 2012 y 2018. El objetivo de esa investigación fue investigar diferentes métodos de gestión de beneficios y el papel del Control interno y encontraron que estas empresas poseen una ventaja que radica en el adecuado procedimiento de control interno de las organizaciones que evitan comportamientos oportunistas.

Prosiguiendo con el tercer objetivo específico: determinar el efecto de la falta de control interno del área de ventas en los ingresos de la empresa de capacitaciones en Trujillo, 2023; se observó que al momento de la inscripción se realizó el pago en efectivo o en depósito a cuentas bancarias y lo restante al momento del curso de actualización profesional, asumiendo que la persona si asistiría. Además se reportó el monto no recaudado de S/.138,500 a raíz de que los clientes molestos pidieron devolución debido a los cambios en la programación, mal registro de sus datos o registro en cursos que no pidieron. De allí que se determinó que la falta de control interno en el área de ventas impidió ingresos de S/. 359,300.00 en ventas, haciéndole perder rentabilidad. Este hallazgo contrasta con lo encontrado por [14] en una investigación Vietnam, donde tenían como propósito conocer la prevalencia y rentabilidad de sistemas de control interno y evaluaron los efectos positivos o negativos de la implementación del Control Interno en las PYMES del sector manufacturero. La conclusión fue que la implementación del Control Interno tiene un efecto significativo y además juegan un papel importantísimo en el desarrollo de la rentabilidad empresarial, lo que reduce el fraude, el riesgo y el soborno. La reflexión es que cualquier tipo de control que exista en las actividades de alguna entidad pública y privada mejorará la parte interna y se verá reflejado en la externa de diferentes formas, como cambios en su infraestructuras, sucursales y expansión territorial en las entidades les favorece en sus beneficios dinerarios, lo mismo sucede en los ministerios, la forma como se plantea y organiza el orden jerárquico propone un nivel de control que ordene las áreas y a las personas en sus actividades para llegar a lograr los objetivos propuestos [13].

Algo similar se encuentra en la investigación de [15] que muestra la existencia de una asociación muy importante en el control interno y las variables de desempeño, por lo que se considera adecuado aplicarlo en el eficientemente dentro de los activos de una empresa. El autor establece que el Control Interno de almacenes presenta un resultado significativo en la rentabilidad de la compañía.

En relación al objetivo general del estudio: determinar la incidencia del control interno del área de ventas en la rentabilidad de una empresa de capacitaciones en Trujillo, 2023; se ha evidenciado que al ejercer un control adecuado en

el área de ventas los indicadores de rentabilidad aumentarían, siendo el caso que la rentabilidad sobre el patrimonio neto aumentaría en 66.79%; aumentaría la rentabilidad sobre el capital en 139.49% y aumentaría la rentabilidad sobre los activos en 24.55%. Además se evidenció un aumento en la liquidez de la empresa, debido al aumento de la utilidad neta. Estos resultados contrastan con lo investigado por [16] en su estudio de una compañía de servicios en la ciudad de Trujillo, quien concluyó que (en la empresa que investigó) existía una mala gestión con procedimientos negativos en cada área, aseverando que no había evidencia de un control de gestión porque sus supervisores no estaban preparados ni capacitados. Por otro lado, acorde con los resultados de la presente investigación, [17] -en su estudio sobre una empresa prestadora de servicios de transporte, encontraron que el control interno en el área de caja tenía un efecto positivo en la rentabilidad de la entidad. Los indicadores de rentabilidad fueron comparados, con control interno y sin control interno evidenciándose un aumento significativo, lo que demuestra que con un buen control interno la rentabilidad aumentó de manera significativa. En suma la incidencia del control interno del área de ventas en la rentabilidad de una empresa debe tener un signo positivo y tener una tendencia ascendente tanto en la utilidad como en el porcentaje de un periodo a otro. Todo ello lleva a afirmar que existe una incidencia positiva del control interno en el área de ventas sobre la rentabilidad de la empresa de capacitaciones en Trujillo.

#### IV. CONCLUSIONES

Se analizó la incidencia del control interno al área de ventas de la una empresa de capacitaciones en Trujillo para el período 2023 y se encontró que hubo problemas en la recaudación de ingresos en las ventas, debido a que no se registró debidamente a los participantes (clientes). A consecuencia de ello la empresa se vio afectada con una pérdida de S/.138,500.00 de un total de 1130 personas que se retiraron debido a que no cumplieron con el correcto registro en los respectivos cursos. Se analizó la rentabilidad de la empresa y se observó un bajo porcentaje en la rentabilidad sobre la inversión con 11.91%, rentabilidad sobre el capital de un 24.87% y una rentabilidad de 8.17% sobre los activos. Estos porcentajes no llegan al 30% que es el objetivo de la empresa y menos aún alcanzan el estándar de rentabilidad de 50% para este tipo de actividad. De acuerdo al control interno al área de ventas, se determinó que los ingresos netos fueron sólo de S/.220,800 soles pero las ventas con control interno hubieran ascendido al monto de S/. 359,300.00. De allí que se determinó que con un buen control interno la rentabilidad aumentaría. La rentabilidad sobre el patrimonio neto aumentaría en 66.79%; aumentaría la rentabilidad sobre el capital en 139.49% y aumentaría la rentabilidad sobre los activos en 24.55%.

Estos hallazgos implican que se debe capacitar al personal del área de ventas para evitar errores que conlleven el retiro de los clientes por no ser registrados, y que se ocasione pérdidas monetarias en la entidad. Como nos dice [9] se debe de

capacitar y seleccionar al personal del área de ventas porque en ellos recaerá la responsabilidad de ofrecer el producto, definir y concretar la venta. Otra implicancia es que el contador debe realizar cálculos de rentabilidad periódicamente, como máximo 2 veces en un periodo anual, el primero después de ser presentado los estados financieros y el segundo a mitad de año y así mantenerse al tanto del resultado y beneficio de la entidad. Esto se apoya en lo afirmado por [16] quien afirma que la empresa tiene que tener un índice de rentabilidad adecuado, calculado aparte de la elaboración de los estados financieros para poder ver los beneficios que están rigiendo a las empresas. Los resultados también exigen que el gerente general deba designar un supervisor que monitoree los registros en el área de ventas, verificando que sean verídicos y que no existan fallos, evitando la existencia de clientes no registrados en los planillones de capacitaciones realizadas por la entidad. Los resultados también conllevan a la necesidad de que la empresa de capacitaciones realice control interno en todas las áreas de la entidad para poder estar conectadas y seguir un orden y jerarquía, así evitar errores y contingencias a futuro. Esta afirmación encuentra base en lo afirmado por [18], quienes manifiestan que todo orden es primordial, y que se tiene que ejercer un control para que la incidencia se vea de forma favorable en los índices de rentabilidad de las empresas.

Se sugiere al gerente general contratar un supervisor que verifique los registros en el área de ventas, comprobando si son verídicos, descartar fallas y evitar incidencias como clientes no registrados en las capacitaciones. Al respecto, [14] aseveran que si no se ejerce un control interno en las empresas ningún índice posterior tendrá alzas, por el contrario habrá pérdidas monetarias.

Además, una solución más avanzada y generalizable a todas las empresas podría consistir en la implementación de un sistema automatizado de gestión para poder registrar las transacciones de manera precisa y en tiempo real. Ello facilitaría el seguimiento a los clientes, registrar sus pagos e incluso puede ayudar a monitorear la asistencia a las clases impartidas. Con todo esto se podría eliminar errores humanos al registrar las matrículas, se podría mejorar la eficiencia operativa, la precisión en la recaudación de fondos y el servicio al cliente.

Finalmente, sería necesario implementar, trimestralmente, auditorías internas no solamente en el área de ventas sino en todas las áreas operativas del negocio. Esto se podría hacer con la finalidad de verificar el cumplimiento de los procedimientos, identificar posibles deficiencias en los controles actuales y garantizar que las prácticas estén alineadas con los objetivos operativos y financieros de la empresa. Esto permitirá la detección temprana y oportuna de irregularidades, dando la oportunidad de implementar la mejora continua en los procesos.

- [1] P. Rodríguez, C. González, and F. Addine, "El proceso de formación profesional del contador en Cuba. Un enfoque a la gestión de la disciplina principal integradora," *Cofin*, vol. 15, no. 2, 2020. [Online]. Available: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-6061202100020001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-6061202100020001).
- [2] Y. Klius, Y. Ivchenko, A. Izhboldina, and Y. Ivchenko, "International approaches to organizing an internal control system at an enterprise in the digital era," *Economic Annals-XXI*, vol. 185, no. 9-10, pp. 133-143, 2020, doi: 10.21003/ea.V185-13.
- [3] A. Gui, Y. Fernando, W. Septiani, H. Leo, and H. Haron, "The Influence of Internal Control, Leadership Style, and Teamwork to Information System Project Success," *KnE Social Sciences*, vol. 3, no. 22, pp. 593-602, 2019, doi: 10.18502/kss.v3i22.5077.
- [4] A. S. Alarussi and S. M. Alhaderi, "Factors affecting profitability in Malaysia," *Journal of Economic Studies*, vol. 45, no. 3, pp. 442-458, 2017, doi: 10.1108/JES-05-2017-0124.
- [5] F. Sanabria-Bi, "Análisis del control interno en PYMES del Perú," *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, vol. 1, no. 1, pp. 9-13, 2021. [Online]. Available: <https://rperspectivasinvestigativas.org/ojs/index.php/multidisciplinaria/article/view/18>.
- [6] T. Tuan, "The effect of internal control on the performance of Vietnamese construction Enterprise," *Accounting*, vol. 6, no. 5, pp. 781-786, 2020, doi: 10.5267/j.ac.2020.6.005.
- [7] E. García, F. Mapén, and G. Bertolini, "Marco Analítico De La Gestión Financiera En Las Pequeñas Y Medianas Empresas: Problemas Y Perspectivas De Diagnóstico," *Ciencia Unemi*, vol. 12, no. 31, pp. 128-139, 2019.
- [8] A. Lenis. "¿Qué es un sistema de control interno y cómo implementarlo?," 2022. [Online]. Available: <https://blog.hubspot.es/marketing/sistema-control-interno>.
- [9] J. Martínez, *Contabilidad Moderna*, Peru: Universidad Ricardo Palma, 2015.
- [10] Ministerio de Economía y Finanzas, "Sistema de Control Interno," 2024. [Online]. Available: [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_docman&language=es-ES&Itemid=102773&lang=es-ES&view=list&slug=sistema-de-control-interno](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_docman&language=es-ES&Itemid=102773&lang=es-ES&view=list&slug=sistema-de-control-interno).
- [11] Servicios Empresariales Arquímedes, "Informe de auditoría," 2020. [Online]. Available: [http://www.fgchave.org/noticias/informe\\_auditoria2021.pdf](http://www.fgchave.org/noticias/informe_auditoria2021.pdf).
- [12] CreceNegocios, "La rentabilidad de una empresa," 14-May-2017. [Online]. Available: <https://www.crecenegocios.com/la-rentabilidad-de-una-empresa/>.
- [13] Z. Zimon, A. Appolloni, H. Tarighi, S. Shahmohammadi, and E. Daneshpou, "Earnings management, related party transactions and corporate performance: the moderating role of internal control," *Risks*, vol. 9, no. 146, 2021, doi: 10.3390/risks9080146.
- [14] Q. Wu and N. Thuy, "Does the implementation of internal controls promote firm profitability? Evidence from private Vietnamese small-and medium-sized Enterprise (SMEs)," *Finance Research Letters*, 2021, doi: 10.1016/j.frl.2021.102178.
- [15] López, "Control interno de inventarios y su influencia en la rentabilidad de la empresa SoldaLima SRL de San Juan de Lurigancho 2018," Lima: Universidad María Auxiliadora, 2019.
- [16] A. Araujo, "Control interno en las áreas de talento humano y operaciones y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SEPROES," 2019. [Online]. Available: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43863>.
- [17] L. Cruz and M. Reyes, "Control Interno de caja y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Gran Marquez E.I.R.L., Trujillo, periodo 2022," 2023. [Online]. Available: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/133999>.
- [18] E. Azula and J. Guevara, "Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa transportes Acuario SAC. para los periodos 2016 - 2017," Repositorio de la Universidad Privada del Norte, 2018. [Online]. Available: <http://hdl.handle.net/11537/14841>.