UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA "SERVICIOS MÚLTIPLES BUSINESSES & PROJECTS S.R.L." - HUÁNUCO, 2022

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA

ROSALES ROJAS, NOEMI CLINDA
ORCID: 0000-0002-7904-3825

ASESOR

VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO
ORCID: 0000-0002-4217-1217

CHIMBOTE – PERÚ

2023

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Rosales Rojas, Noemi Clinda

ORCID: 0000-0002-7904-3825

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huánuco, Perú

ASESOR

Vásquez Pacheco, Fernando

ORCID: 0000-0002-4217-1217

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,

Escuela Profesional de Contabilidad, Huánuco, Perú

JURADOS

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID ID: 0000-0002-0762-4057

Montano Barbuda, Julio Javier

ORCID ID: 0000-0002-1620-5946

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

MGTR. BAILA GEMÍN, JUAN MARCO

PRESIDENTE

MGTR. MONTANO BARBUDA, JULIO JAVIER

MIEMBRO

MGTR. MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

MIEMBRO

MGTR. VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO
ASESOR

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme la fortaleza necesaria para vencer las dificultades y problemas que se me han presentado a lo largo del desarrollo de mi trabajo de investigación.

A mis padres que me brindaron todo su apoyo incondicional y me siguen brindando en todo momento para poder formarme profesionalmente.

Noemi Rosales Rojas

A mi docente tutor Mgtr. Fernando Vásquez Pacheco que tuvo paciencia para guiarme en la elaboración de mi tesis, compartiéndome sus conocimientos y enseñándome a mejorar mis errores durante la redacción.

DEDICATORIAS

A mis padres que siempre fueron mi motivación para formarme profesionalmente, aunque uno de ellos ya no se encuentra entre nosotros, sus enseñanzas perdurarán por siempre en mi mente y corazón.

A mis abuelos que siempre fueron como mis padres y me cuidaron de niña ofreciéndome su amor y su apoyo sin pedir nada a cambio.

Noemi Rosales Rojas

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa "Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L." de Huánuco, 2022. El diseño de investigación fue no experimental-descriptivo-bibliográfico – documental y de caso; para el recojo de información se utilizó las siguientes técnicas: revisión bibliográfica y encuesta y como instrumentos, fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes; encontrando los siguientes resultados: **Respecto al objetivo específico 1:** la mayoría de los autores (antecedentes pertinentes) revisados establecen que las MYPE del sector comercio del Perú estudiadas, no tienen implementado su sistema de control de manera formal, por lo que dejan de lado los procesos, programas e instrumentos de control interno y casi todo lo realizan empíricamente, el mismo que afecta su rentabilidad. **Respecto al objetivo específico 2:** la empresa "Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L." estudiada, no cuenta con un sistema de control implementado formalmente; motivo por el cual aplica los componentes de control interno de manera empírica y deficiente, lo que a su vez afecta su rentabilidad. Finalmente, se concluye que tanto las MYPE del sector comercio del Perú estudiadas por los antecedentes y la empresa del caso de estudio, no tienen implementado su sistema del control interno formalmente, por lo que realizan su control interno de manera empírica; esto origina que las MYPE no puedan cumplir con sus objetos institucionales afectando la mejora de su rentabilidad.

Palabras clave: Control interno, rentabilidad, sector comercio y MYPE.

ABSTRACT

The present research work had as a general objective: to identify and describe the characteristics of internal control and profitability of micro and small companies in the commercial sector of Peru and of the company "Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L." de Huánuco, 2022. The research design was non-experimental-descriptive-bibliographical - documentary and case; For the collection of information, the following techniques were used: bibliographic review and survey and as instruments, bibliographic records and a questionnaire of pertinent closed questions; finding the following results: **Regarding the specific objective 1:** the majority of the authors (relevant background) reviewed establish that the MYPE of the commerce sector of Peru studied, do not have their control system formally implemented, so they leave aside the processes, programs and internal control instruments and almost everything they do empirically, the same that affects their profitability. **Regarding specific objective 2:** the company "Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L." studied, it does not have a formally implemented control system; which is why it applies internal control components empirically and poorly, which in turn affects its profitability. Finally, it is concluded that both the MYPE of the commercial sector of Peru studied by the background and the company of the case study, do not have their internal control system formally implemented, so they carry out their internal control empirically; This means that the MYPE cannot comply with their institutional objectives, affecting the improvement of their profitability.

Keywords: Internal control, profitability, trade sector and MYPE.

CONTENIDO

CARÁTULA i

CONTRACÁRATULA ii

EQUIPO DE TRABAJO iii

JURADO EVALUADOR Y ASESOR iv

AGRADECIMIENTOS v

DEDICATORIAS vi

RESUMEN 7

ABSTRACT 8

CONTENIDO 9

ÍNDICE DE TABLAS Y CUADROS 11

I. INTRODUCCIÓN 12

II. REVISIÓN DE LITERATURA 16

2.1 Antecedentes: 16

2.2 Bases teóricas: 25

2.3 Marco conceptual 45

III. HIPÓTESIS 49

IV. METODOLOGÍA 50

4.1 Diseño de investigación 50

4.2 Población y muestra: 51

4.3 Definición conceptual y operacionalización de las variables 52

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 58
4.5 Plan de análisis 59
4.7 Matriz de consistencia 60
4.8 Principios éticos 61
5 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS 63
5.1 Resultados: 63
5.2 Análisis de resultados: 70
6 CONCLUSIONES 79
6.1 Respecto al objetivo específico 1: 79
6.2 Respecto al objetivo específico 2: 79
6.3 Respecto al objetivo específico 3: 80
6.4 Respecto al objetivo general 80
7 ASPECTOS COMPLEMENTARIOS 82
7.1 Referencias bibliográficas: 82
7.2 Anexos: 90

ÍNDICE DE TABLAS Y CUADROS

Tabla 1 Resultados del objetivo específico 1.....63

Tabla 2 Resultados del objetivo específico 2.....64

Tabla 3 Resultados del objetivo específico 3.....67

I. INTRODUCCIÓN

En la Unión Europea el 99% de las empresas están constituidas por las microempresas y las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de las cuales crean dos de cada tres empleos del sector privado y contribuyen a más de la mitad del valor añadido total generado por las empresas, por lo que son una fuente esencial de espíritu empresarial e innovación, fundamentales para la competitividad de las empresas europeas. Mismo por el cual se han puesto en marcha diversos programas de acción al objeto de incrementar la competitividad de las PYMES gracias a la investigación y la innovación mejoran su acceso a la financiación. Se ha tenido asimismo en cuenta la consecución de la neutralidad en carbono y la transición digital en las estrategias adoptadas con la finalidad de conseguir unas mejores condiciones marco para las PYMES. Por otra parte, las repercusiones de la pandemia de COVID-19 han impulsado nuevos planteamientos en lo que respecta a la reactivación económica, la reconstrucción y el fortalecimiento de la resiliencia de las PYMES. (Gouardéres, 2021)

En América Latina las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) se caracterizan por ser un conjunto heterogéneo que representan un ecosistema de vital importancia para su desarrollo; mismo por el cual son responsables de generar el 67% del empleo a nivel regional, por lo que una mejora o desmejora de estas conlleva a un significado impacto social para nuestras economías; pese a ello presentan bajos niveles de productividad y una elevada informalidad. La pandemia por COVID-19 trajo consigo la paralización de alrededor del 50% de las actividades económicas en el año 2020, lo cual se vio reflejado en los cierres parciales o totales de industrias, cadenas de suministros, viajes, turismo, entre otros. La emergencia sanitaria colocó en evidencia la vulnerabilidad de las MIPYMES, asociado a la fragilidad de las cadenas

de valor, la falta de proveedores alternativos, la dependencia provocada por una mayor concentración del mercado, la falta de herramientas digitales para modernizar y agilizar procesos y la debilidad de su sistema de control para mejorar la situación administrativa, financiera y fiscal de las mismas. (Ibarra et al., 2021)

En Perú las micro y pequeñas empresas (MYPE) juegan un rol importante dentro de la economía, mismas que constituyen el 95% de la estructura empresarial y emplean a un 26.6% de la población económicamente activa (PEA), en cuanto a su participación en el producto bruto interno (PBI) fue disminuyendo en el transcurso de los años, llegando a disminuir hasta un 8% a causa de la crisis causada por la COVID-19, además de originar una inestabilidad económico y financiero en las empresas, la cual ha exigido redimensionar sus servicios o productos de acuerdo con estrategias tecnológicas que les permitan levantarse ante la crisis interna de las mismas. Con el confinamiento esta problemática empeoró aún más, el cual produjo el cierre técnico de muchas MYPE, ocasionando disminución de sus ventas, de la productividad del capital humano e incremento de las deudas y hasta el cierre total de la empresa; en ese contexto y para maximizar la rentabilidad y enfrentar los grandes desafíos que originaron la COVID-19, las empresas necesitan replantear nuevas formas y estrategias de competitividad en el mercado, teniendo como eje principal el control interno que le permita observar la eficiencia y eficacia de sus operaciones y le proporcione una seguridad razonable para adaptarse a los cambios que exige la misma sociedad. (Sociedad de Comercio Exterior del Perú COMEXPERÚ, 2020)

En Huánuco el 95% de la actividad comercial está orientada a las MYPE y es principalmente de servicios; existen alrededor de 32 400 MYPE de las cuales el 20% colapsaron a raíz de la crisis que se vive en el país debido a la COVID-19 y esto afectó

en gran medida a la economía y empleo de la población; el presidente de la cámara de comercio e industria afirmó que se ha generado una pérdida de 8 500 puestos de empleo lo cual es una cifra alarmante, ante esta situación complicada las MYPE se debilitaron económicamente por lo que se necesitaron ayuda del gobierno para cumplir con sus obligaciones de pago, puesto que las mayoría constituyeron su capital por parte de terceros; ante esta situación necesitan cambiar sus estrategias en su sistema de control para enfrentar los nuevos retos que trajeron consigo la COVID-19. (Diario Ahora, 2021)

Asimismo, revisando la literatura pertinente a nivel regional y local no se ha podido encontrar trabajos de investigación realizados sobre nuestra unidad de análisis por lo que existe un vacío de conocimiento, cabe recalcar que la empresa del caso de estudio no ha sido estudiada por lo que también existe un vacío de conocimiento. Por las razones expuestas, se formuló el siguiente enunciado**: ¿Cuáles son las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa "Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L." de Huánuco, 2022?**, para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general: **identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa "Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L." de Huánuco, 2022**, y para cumplir con el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2022.

2. Identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de la empresa "Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L." de Huánuco, 2022.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa "Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L." de Huánuco, 2022.

Esta investigación se justificó porque permitió llenar el vacío de conocimiento, es decir permitió: identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa "Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L." de Huánuco.

Asimismo, esta investigación se justificó porque servirá como antecedente para estudios posteriores que serán realizados por estudiantes de nuestra universidad en otros ámbitos geográficos tales como: nacionales, locales y regionales.

Finalmente, esta investigación se justificó porque su elaboración, presentación, revisión, sustentación y aprobación permitirá que obtenga el título profesional de Contador Público; a su vez, permitirá que la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, la Facultad de Ciencias e Ingeniería y la Escuela Profesional de Contabilidad, cumplan con los estándares de calidad que establece la Nueva Ley Universitaria N°30220 de nuestro país.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

Se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por investigadores en cualquier ciudad y país del mundo excepto Perú, y que esta tenga relación con las variables, unidad de análisis y el sector económico-productivo de la presente investigación.

(Almachi, 2021) En su trabajo de investigación titulado: *"tendencia de investigación del control interno en las organizaciones de América Latina en los últimos 10 años",* realizado en Esmeraldas – Ecuador, cuyo objetivo general fue: determinar la tendencia de las investigaciones del control interno en las organizaciones de América Latina en los últimos 10 años, la metodología que aplicó fue de un enfoque cualitativo, alcance descriptivo y diseño no experimental, para el recojo de información utilizó: la técnica revisión documental y el instrumento de check list o base de datos. Finalmente llega a concluir que la tendencia investigativa del control interno en América Latina en los últimos años tuvo mayor auge en el 2015 y de acuerdo a los países estudiados, Colombia, Ecuador y Perú son los que tiene mayor incidencia en lo que concierne al control interno; no obstante, no pudo indicar que los otros años sujetos a estudio hayan tenido un bajo nivel de investigaciones, a excepción del año 2020 que pudo pasar por alto porque es el año en el que realizó la investigación, y en cuanto a los modelos de control interno, identificó que el COSO obtuvo un mayor nivel dentro de países tales como: México, Colombia, Chile, Perú y Ecuador porque consideró que contar con mayor reputación, mientras que, tanto el SICOP que fue dirigido a empresas pequeñas o medianas, como el COSO III fueron los modelos con

menor estudio. En lo que respecta a las demás investigaciones, se constató que no evidenció la práctica de algún modelo.

(Henao, 2017) En su trabajo de investigación titulado: *"importancia del control interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales"*, realizado en Zarzal – Colombia, cuyo objetivo general fue: determinar la importancia que tiene el control interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales, la metodología que aplicó fue de tipo descriptivo y método inductivo, para el recojo de información utilizó: la técnica análisis documental, utilizó también los instrumentos: informes, escritos, reportes, trabajos escritos y proyectos de investigación. Finalmente llega a concluir que si lo que se buscó es que una compañía, independientemente de su tamaño o su objeto, sea altamente rentable y alcance una estabilidad importante dentro del mercado en el cual desarrolla sus operaciones, fue necesario implementar dentro de sus políticas administrativas y comerciales el control interno, como medio de soporte en la consecución de esta meta, toda vez que éste resulta ser la herramienta más efectiva dentro de las organizaciones, cuando de detectar y prevenir riesgos empresariales se trató, puesto que gracias este, se pudo generar un grado de seguridad razonable para la misma.

(Chiguano & Olaya, 2022) En su trabajo de investigación titulado: *"control interno y su incidencia en la rentabilidad del Comisariato CASH MARKET del Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, año 2021"*, realizado en La Maná – Ecuador, cuyo objetivo general fue: evaluar el control interno y su incidencia en la rentabilidad del Comisariato CASH MARKET del Cantón La Maná, la metodología que aplicó fue de tipo exploratoria – descriptiva y método científico – analítico, para el recojo de

información utilizó las técnicas: observación, entrevista y encuesta, utilizó también el instrumento: cuestionarios de control interno. Finalmente llega a concluir que el Comisariato CASH MARKET no dispone de políticas definidas para el desarrollo de sus actividades, manteniendo un manejo casi empírico. También evidenció la inexistencia de la misión, visión, además que la rentabilidad no es óptima ya que no posee un buen apalancamiento financiero y no se dispone de un manual de control interno definido que contribuya con la consecución de los objetivos trazados por esta empresa relativamente joven.

2.1.2 Nacionales

Se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por investigadores en cualquier ciudad del Perú excepto en la región de Huánuco y que éstas tengan las mismas variables, unidad de análisis y el sector económico-productivo o similar a nuestra investigación.

(Huaman, 2022) En su trabajo de investigación titulado: *"control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: caso de la empresa Productora Asociación Montefino S.A.C. del distrito Chiara, 2021"*, realizado en Ayacucho – Perú, cuyo objetivo específico 2 fue: describir las características del control interno y rentabilidad de la empresa productora Asociación Montefino S.A.C. del distrito Chiara, 2021, la metodología que aplicó fue diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y cualitativo, para el recojo de información utilizó: la técnica de revisión bibliográfica y encuesta, utilizó también los instrumentos: fichas bibliográficas y cuestionario. Finalmente llega a concluir que la empresa Productora Asociación Montefino S.A.C. Implementan adecuadamente el control interno ya que aplican políticas, documentos, reuniones y charlas en los

trabajadores para obtener un buen control, indican que identifican los posibles riesgos que podrían afectar a la empresa en los objetivos y metas, la empresa tiene una buena comunicación con los trabajadores que les brindan las capacitaciones y orientación ya que les ayuda a fortalecer la relación laboral, la supervisión y ve el cumplimiento de las tareas encomendadas, asimismo identifican la calidad de atención que le brinda al público. La rentabilidad mejora la eficacia de la empresa, ya que es un indicador que determina las ganancias mensuales y obtiene mejor liquidez.

(Robles, 2022) En su trabajo de investigación titulado: *"el control interno y su efecto en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso Ferretería e Inversiones Jaimito S.A.C. de Chimbote, 2021.",* realizado en Chimbote – Perú, cuyo objetivo específico 2 fue: determinar el efecto del control interno en la rentabilidad de la empresa: Ferretería e Inversiones Jaimito S.A.C. de Chimbote, 2021, la metodología que aplicó fue diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso, para el recojo de información utilizó: la técnica de revisión bibliográfica y entrevista, utilizó también los instrumentos: fichas bibliográficas y cuestionario. Finalmente llega a concluir que la empresa Ferretería e Inversiones Jaimito S.A.C. no manejan un control interno es por eso que se desconoce su efecto en la rentabilidad, no orientan a su personal ya sea en actividades y responsabilidades, por ende, no son capacitados, se debería considerar de aplicar un sistema de control para su empresa comercial, así logrará ver a futuro una mejor rentabilidad económica. Por tal razón con un sistema aplicado la empresa mejoraría su utilidad y aun con la inversión que se hará al implementar este sistema, será una gran inversión para la empresa y todos los trabajadores de dicha empresa comercial.

(Sifuentes, 2020) En su trabajo de investigación titulado: *"control interno de almacén y su efecto en la rentabilidad de la empresa Ferretería FEMEPSA S.R.LTDA., Carabayllo, 2018.",* realizado en Lima – Perú, cuyo objetivo específico 2 fue: determinar si un personal capacitado en control interno de almacén, tiene efecto en la rentabilidad de la empresa Ferretería FEMEPSA S.R.Ltda., Carabayllo, la metodología que aplicó fue enfoque cualitativo y cuantitativo, aplicada, no experimental transversal y descriptiva, para el recojo de información utilizó: la técnica entrevista, utilizó también los instrumentos: cuestionario. Finalmente llega a concluir que la empresa Ferretería FEMEPSA S.R.Ltda., no tiene un estricto control sobre su inventario ya que se realizaba de manera empírica el proceso de control lo que genera pérdidas y esto afectaba a la rentabilidad de la empresa. El control de los inventarios no era el adecuado, lo que generaba pérdidas y errores en el área de almacén. La rentabilidad se ve deteriorada por las causas del manejo ineficiente del inventario por la falta de control y políticas. El software que se tenía era algo obsoleto, la poca información que se le daba por parte del área de almacén, no era ingresada por fallas en el sistema.

2.1.3 Regionales

Se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por investigadores en cualquier ciudad de la región de Huánuco excepto la ciudad de Huánuco y que éstas tengan relación con las variables, unidad de análisis y sector económico-productivo o similar a nuestra investigación.

(Ayala, 2022) En su trabajo de investigación titulado: *"caracterización del control interno de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ferreterías del distrito de Huánuco, 2021",* realizado en Chimbote - Perú, cuyo

objetivo específico 1 fue: determinar y describir las características de los componentes del control interno de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ferreterías del distrito de Huánuco,2021, la metodología que aplicó fue diseño no experimental, nivel descriptivo y tipo cuantitativo, para el recojo de información utilizó: la técnica de encuesta y como instrumento utilizó el cuestionario. Finalmente llega a concluir que las 18 ferreterías estudiadas no cuentan con manual de procedimientos, ni tampoco con un organigrama que permitan que sus ferreterías puedan tener una guía ante la toma de decisiones. Dentro del componente ambiente de control 16 ferreterías no cuentan con sistema de inventarios y no pueden llevar un control eficiente de sus inventarios. Reflejándose esta dificultad al momento de realizar el conteo no logran ubicar las mercaderías incluidas las mercaderías de baja rotación siendo esto pérdidas irrecuperables y en el caso de las 2 ferreterías que utilizan un sistema de control de inventarios utilizan las estrategias de bajar el precio de mercaderías de poca rotación y poder ser despachadas.

(Vela, 2020) En su trabajo de investigación titulado: *"propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno y la rentabilidad de la empresa del sector servicios, caso: I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019"*, realizado en Huánuco – Perú, cuyo objetivo específico 2 fue: identificar los componentes de control interno que mejoren la rentabilidad caso: empresa I.E.P. Las Abejitas – Tingo María, 2019, la metodología que aplicó fue diseño no experimental, enfoque cuantitativo y nivel descriptiva, para el recojo de información utilizó: la técnica de encuesta, utilizó también el cuestionario como instrumento. Finalmente llega a concluir que la institución educativa no cuenta con un manual de organización y funciones, no tiene establecido el análisis FODA de su institución, pero dentro de todo ello tiene

establecido una evaluación frecuente de los valores y ética de sus colaboradores para que no puedan verse envueltos en actos que puedan dañar la imagen de la institución, así como inspeccionar frecuentemente las labores de sus trabajadores de manera que pueda tener una buena calidad de servicio a los estudiantes y por ende la conformidad o aceptación de los padres de familia que confían en sus docentes y en la Institución educativa.

(Matos, 2021) En su trabajo de investigación titulado: *"control interno y el proceso crediticio en la Cooperativa Dos De Mayo, 2020"*, realizado en Huánuco – Perú, cuyo objetivo específico 2 fue: establecer de qué manera las actividades de control optimizo los créditos en el proceso crediticio de la Cooperativa Dos de Mayo, 2020, la metodología que aplicó fue de enfoque cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental transversal, para el recojo de información utilizó: la técnica de encuesta, utilizó también el cuestionario y lista de cotejo como instrumento. Finalmente llega a concluir que en la dimensión control de actividades en el proceso crediticio el mayor porcentaje lo califican como nivel alto 72%, 28% medio y nadie bajo, demuestra que la gerencia de la Región Junín efectúa el control de los créditos que cumplan los parámetros establecidos y de igual forma realiza el control de efectividad, más no se tienen las metas de alcance fijados mensualmente comunicado, En la pregunta nueve el nivel alto tuvo 14%, medio 43% y bajo 43 % lo que indica que no realiza evaluaciones periódicas al sistema de información, porque se encuentra centralizado en Lima, debiendo actualizarse y complementarse con los módulos de almacén y contabilidad para tener actualizados los saldos de mercaderías de créditos providentes y conciliaciones bancarias.

2.1.4 Locales

Se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por investigadores en cualquier parte de la ciudad de Huánuco y que estas tengan relación con las variables, unidad de análisis y sector económico-productivo o similar a nuestra investigación.

(Cueva, 2020) En su trabajo de investigación titulado: *"propuesta de mejora de factores relevantes del control interno para optimizar los recursos de la empresa MYPE Pastelería y Panadería San Carlos - Huánuco – 2019",* realizado en Huánuco - Perú, cuyo objetivo general fue: identificar los factores relevantes del control interno para optimizar los recursos de la empresa MYPE Pastelería y Panadería San Carlos, Huánuco-2019, la metodología que aplicó fue diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo y tipo aplicada, para el recojo de información utilizó: la técnica de encuesta y como instrumento utilizó el cuestionario. Finalmente llega a concluir que la empresa Panadería y Pastelería San Carlos carece de un control interno alineada en el cumplimiento de su misión, visión, metas y objetivos, evidenciándose irregularidades en el procedimiento del desarrollo de las actividades, funciones y responsabilidades de los trabajadores en las distintas áreas de la empresa. Esto está sucediendo continuamente, como ya se había mencionado al inicio de la investigación, que la empresa no cuenta con un área o personal especializado para la dedicación exclusiva de las actividades de control.

(Carrión, 2019) En su trabajo de investigación titulado: *"implementación de un sistema de control interno y rentabilidad de la empresa de Estación de Servicios El Valle E.I.R.L. Huánuco 2019"*, realizado en Huánuco - Perú, cuyo objetivo específico 2 fue: determinar la influencia de la supervisión en la rentabilidad de la

empresa Estación de Servicios el Valle E.I.R.L. Huánuco 2019, la metodología que aplicó fue tipo aplicada, enfoque cualitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, para el recojo de información utilizó: la técnica de encuesta y como instrumento utilizó el cuestionario. Finalmente llega a concluir que la supervisión influye significativamente en la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios el Valle E.I.R.L.; la comunicación ayuda a mejorar la calidad de servicios que se brinda a los clientes, con supervisión se logra tener un mejor conocimiento de las operaciones y procedimientos que se realiza, así como también a través de las evaluaciones continuas la empresa obtiene mayores beneficios.

(Amaya, 2018) En su trabajo de investigación titulado: *"control interno y eficiencia empresarial en las micro y pequeñas empresas que comercializan gas doméstico – GLP – en la ciudad de Huánuco - 2018"*, realizado en Huánuco – Perú, cuyo objetivo general fue: determinar en qué medida influye el control interno y la eficiencia empresarial en las MYPE que comercializan gas doméstico – GLP – en la ciudad de Huánuco - 2018, la metodología que aplicó fue tipo explicativa, nivel descriptivo y correlacional, método analítico – sintético, para el recojo de información utilizó: la técnica de encuesta y análisis documental, utilizó también como instrumento utilizó el cuestionario. Finalmente llega a concluir que en Huánuco las micro y pequeñas empresas que comercializan gas doméstico GLP, no cuentan con un sistema de control interno eficiente, no cuentan con todos los requisitos exigidos por ley para su correcto funcionamiento, tienen limitadas capacidades gerenciales por lo que comprueba la baja rentabilidad en sus negocios; el éxito de toda organización, depende no solamente de la eficiencia de la gestión administrativa sino de la manera como ésta,

con los demás componentes organizacionales, se gestionen de suerte que haya una eficaz estructuración entre los diferentes procesos implicados en su desarrollo.

2.2 Bases teóricas:

2.2.1 Teoría de control interno

El control interno es un conjunto de normas, métodos, procedimientos, manuales y políticas que son coordinados por la alta dirección para proporcionar una seguridad razonable para lograr los siguientes objetivos: alcanzar la eficacia en sus operaciones, velar por el cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes, permitir que la información contable sea fidedigna y corresponda a las operaciones de la organización, con lo cual se obtiene la conclusión de todas las transacciones en las cuales las organizaciones han participado y por último velar por la salvaguarda y custodia de los activos propios de terceros. (Moltaño, 2018)

2.2.1.1 Objetivos de control interno

2.2.1.1.1 Eficacia y eficiencia de las operaciones

Se refiere al uso eficiente y eficaz de los recursos en el funcionamiento de las organizaciones, pues estos son la razón de ser de las empresas y está orientado a la consecución del objeto social, constituyendo de este modo la parte más importante de todo proceso de construcción de las estrategias y de la asignación de los recursos disponibles. Por ello es de suma importancia que los objetivos sean coherentes y realistas, constituyendo los elementos de la gestión más que del control interno a pesar de ser una base previa para el mismo. El logro de los objetivos operacionales no siempre está bajo el control de la organización; el control interno no puede prevenir ciertos eventos externos que pueden impedir el logro de los objetivos de desempeño,

pero puede proporcionar una seguridad razonable de que la administración esté al tanto del momento exacto del progreso hacia estos objetivos. (Moltaño, 2018)

2.2.1.1.2 Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Se refiere al cumplimiento de la organización con las leyes y los reglamentos por parte de la organización. Toda organización debe operar de acuerdo con el marco legal y normativo que regula las relaciones sociales, tales como son: la normativa mercantil, civil, laboral, financiera, medio ambiente, seguridad, etc. No cumplir con los mismos puede causar problemas y puede dañar la reputación. Cada organización debe establecer sus propios objetivos de cumplimiento para el crecimiento. (Moltaño, 2018)

2.2.1.1.3 Suficiencia y confiabilidad de la información financiera

Se refiere a la información que es tomada fielmente de los libros. Para ser confiables los estados financieros deben cumplir con los siguientes requisitos: deben cumplir con los principios de contabilidad apropiados a las circunstancias, deben contener información financiera suficiente y apropiada, deben estar resumidos y clasificados adecuadamente, y deben presentar hechos financieros que sean consistentes con los hechos financieros. estados financieros y reflejen de manera adecuada y justa la situación financiera, el rendimiento y el origen y uso de los recursos. (Moltaño, 2018)

2.2.1.1.4 Velar por la salvaguarda y custodia de los activos propios de terceros.

Se refiere a la supervisión y asegurar la protección de los activos propios y terceros, misma que implica que la organización debe proteger los activos, es decir,

conservarlos y cuidarlos, es decir, implementar políticas de salvaguardar la seguridad para evitar el acceso libre a los bienes, donde no puedan caer en el riesgo moral. (Moltaño, 2018)

2.2.1.2 Principios de control interno

Según (Modelo Estándar de Control Interno MECI, 2014) existen tres principios que se debe tener cada organización, estos principios son el soporte básico que garantizan la efectividad del sistema del control interno y deben de ser aplicadas de manera permanente:

2.2.1.2.1 Autocontrol

Es la capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los servidores públicos de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los actividades y procesos bajo su responsabilidad se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la constitución política. (MECI, 2014)

2.2.1.2.2 Autorregulación

Es la capacidad de cada una de las organizaciones para desarrollar y aplicar en su interior métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y fortalecimiento continuo del sistema de control interno, en relación con la normatividad vigente. (MECI, 2014)

2.2.1.2.3 Autogestión

Es la capacidad de toda organización pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que

le ha sido asignada por la constitución, la ley y sus reglamentos. La entidad deberá establecer políticas, métodos, acciones, procedimientos y mecanismos de prevención, evaluación, control y mejoramiento continuo que permitan dar cumplimiento a cada uno de estos principios con el propósito de estructurar su sistema de control interno. (MECI, 2014)

2.2.1.3 Fases de control interno

2.2.1.3.1 Planificación

Se inicia con el compromiso formal de la alta dirección y la constitución de un comité responsable de conducir el proceso. comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas por la Contraloría General de la República (CGR), que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento. (Congreso de la república, S.F.)

2.2.1.3.2 Ejecución

Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado. (Congreso de la república, S.F.)

2.2.1.3.3 Evaluación

Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua. (Congreso de la república, S.F.)

2.2.1.4 Componentes de control interno

(Moltaño, 2018) Menciona que como resultado del informe Committee Of Sponsoring Organizations (COSO) está formado por cinco componentes interrelacionados que el auditor debe evaluar y comprender para determinar la confiabilidad que se puede esperar del Sistema del Control Interno (SCI) existente y la oportunidad y alcance de los procedimientos que se aplicaran.

2.2.1.4.1 El ambiente de control (entorno de control)

El estudio del COSO establece este componente como el primero de los cinco y se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las actividades del personal con respecto al control de las mismas. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustentan o actúan los otros cuatro componentes indispensables, a su vez, para la realización de los propios. (Moltaño, 2018)

2.2.1.4.1.1 Factores del ambiente de control:

1. **Integridad y valores éticos**

Tiene como propósito establecer pronunciamientos relativos a los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control interno depende de la integridad y valores de la gente que lo diseña y lo establece, la participación de la alta administración es clave en este asunto ya que su presencia dominante fija el tono necesario a través de su empleo. (Moltaño, 2018)

2. Competencia del personal

Se refiere a los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal para cumplir adecuadamente con sus tareas. (Moltaño, 2018)

3. Consejo de administración y/o comité de auditoría

Debido a que estos órganos fijan los criterios que perfilan el ambiente de control, es determinante que sus miembros cuenten con la experiencia, dedicación e involucramiento necesario para tomar las acciones adecuadas e interactúen con los auditores internos y externos. (Moltaño, 2018)

4. Filosofía administrativa y estilo de operación

Los factores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información y principios y criterios contables, etc. (Moltaño, 2018)

2.2.1.4.2 La evaluación de riesgos

El segundo componente del control involucra la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser manejados. Así mismo se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. Por lo anterior, es indispensable en primera instancia el establecimiento de objetivos tanto a nivel global de la organización como a nivel de las actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento. la evaluación o mejor dicho la autoevaluación de riesgo debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de objetivos. (Moltaño, 2018)

2.2.1.4.2.1 La evaluación de riesgo

Cambios en el entorno operativo, nuevos empleados, cambios en los sistemas de información, rápido crecimiento organizacional, introducción de nuevos productos o servicios, reestructuración de empresas, etc. Por lo tanto, es importante señalar que deben existir mecanismos para identificar los cambios que han ocurrido o pueden ocurrir en el corto plazo. En la medida de lo posible, los mecanismos deben estar preparados para el futuro para que las organizaciones puedan anticipar cambios importantes y planificar en consecuencia. (Moltaño, 2018)

2.2.1.4.3 Las actividades de control

Son llevados a cabo por la gerencia de la organización y otros empleados para llevar a cabo las actividades diarias prescritas. De los procedimientos de control interno contable establecidos por la administración de la empresa, se pueden mencionar los siguientes, los cuales deben ser evaluados por el contador público: (Moltaño, 2018)

2.2.1.4.3.1 Revisión del desempeño

Contiene no solo una comparación de información y datos, sino también un análisis crítico y sugerencias de mejora. (Moltaño, 2018)

2.2.1.4.3.2 Procesamiento de la información

Esto está relacionado con la corrección, integridad y validación de la transacción. Es importante preparar informes, teniendo en cuenta que las transacciones deben ser registradas por números y períodos contables realizados y clasificados en cuentas apropiadas para cumplir con los estándares utilizados por la Administración en la preparación de estimaciones y otras decisiones relacionadas. (Moltaño, 2018)

2.2.1.4.3.3 Protección física de los activos

Establecer límites o controles para el acceso a los bienes y también realiza comprobación física de las existencias. El primero se refiere a que el acceso a los bienes ha de estar limitado al personal autorizado. El acceso a los bienes incluye tanto el acceso físico como el indirecto, a través de la preparación y proceso de los documentos que autorizan el uso a disposición de dichos bienes. El segundo, por su parte implica establecer si los bienes en sí coinciden con las existencias según libros, lo cual está íntimamente relacionado con el procedimiento expuesto anteriormente sobre el registro de transacciones. (Moltaño, 2018)

2.2.1.4.3.4 Segregación de funciones

Evitar que una misma persona realice funciones incompatibles que le permitan a la vez cometer y ocultar errores voluntarios o involuntarios durante su trabajo. Para ello, los procedimientos de control deben ser diseñados para eliminar las posibilidades de tal encubrimiento. (Moltaño, 2018)

2.2.1.4.4 La información y comunicación

Facilitan las responsabilidades de gestión al establecer un proceso de transmisión de comunicaciones oportuno y eficaz. Deben cumplir con: identificación y registro de las transacciones válidas, descripción oportuna de las transacciones para su clasificación, valoración correcta de las transacciones válidas y registro de las transacciones en el período contable correcto. (Moltaño, 2018)

Por lo tanto, la información relevante debe ser identificada, obtenida, procesada y comunicada a los empleados en una forma y tiempo específicos para permitirles el desempeño de sus funciones. Estos sistemas generan reportes que contienen información operativa, financiera y de cumplimiento que permiten la gestión y control de la organización. (Moltaño, 2018)

2.2.1.4.4.1 Información

La información tanto generada internamente como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior, es también parte esencial de la toma de decisiones, así como del seguimiento de las operaciones. La información cumple distintos propósitos a diferentes niveles tales como: sistemas integrados a la estructura, sistemas integrados a las operaciones y la calidad de la información (Moltaño, 2018)

2.2.1.4.4.2 Comunicación

Debe existir canales para que el personal conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades; estos canales deben de comunicar los aspectos relevantes del sistema de información indispensable para los gerentes, así como los hechos críticos para el personal encargado de realizar las operaciones críticas. Los canales de comunicación con el exterior, son el medio a través del cual se obtiene o proporciona información relativa a clientes, proveedores, contratistas, etc. (Moltaño, 2018)

2.2.1.4.5 La supervisión y seguimiento

En general los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias; para lo cual se toman en consideración los riesgos y limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos ocasionando con ello que los controles pierdan su eficiencia. Como resultado la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas; la evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o necesarios para promover su reforzamiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades de supervisión diaria, de manera

independiente o mediante la combinación de las dos formas anteriores. (Moltaño, 2018)

2.2.1.4.5.1 Actividades de supervisión

Permiten observar si realmente se alcanzan los objetivos de control y si se tienen en cuenta los riesgos. Los niveles de supervisión y dirección juegan un papel importante en este sentido, ya que deben sacar conclusiones y tomar las acciones correctivas o de mejora necesarias cuando el sistema de control es o deja de ser efectivo. (Moltaño, 2018)

2.2.1.4.5.2 Evaluaciones independientes

Proporciona información valiosa sobre la efectividad de los sistemas de control; desde luego las ventajas de este enfoque son que tales evaluaciones tienen un carácter independiente, que se traduce en objetividad y que están dirigidas respectivamente a la efectividad de los controles por adición a la evaluación de la efectividad de los procedimientos de supervisión y seguimiento del sistema de control. (Moltaño, 2018)

2.2.2 Teoría de rentabilidad

La rentabilidad es un concepto que se refiere a todas las actividades económicas que movilizan recursos materiales, humanos y financieros para lograr resultados. En la literatura económica, se hace referencia a la rentabilidad como una medida del desempeño durante un período en un sentido general, aunque el término rentabilidad se usa de muchas maneras diferentes y existen muchos enfoques teóricos que influyen en un aspecto del índice u otro. La producción del capital para el que se utiliza. Se trata de una comparación entre los ingresos generados y los medios a través de los cuales se generan los ingresos para permitir elegir entre alternativas o juzgar la

eficacia de la acción realizada, dependiendo de si el análisis realizado es a priori o a posteriori. (Santiesteban et al., 2011)

2.2.2.1 Importancia de rentabilidad

Durante los últimos 20 a 30 años el mundo ha experimentado una serie de cambios profundos, explicados en su gran mayoría por la palabra globalización; esta globalización ha afectado a prácticamente todos los países, mercados, sectores, participantes, y ha afectado particularmente la conducta de los mercados financieros. La globalización junto a las nuevas tecnologías e innovaciones, han permitido que los capitales se muevan de un lugar a otro casi sin restricciones ni demoras. Sin mencionar todos los factores que pueden contribuir a atraer capitales en el corto plazo, la rentabilidad es uno de los elementos más evidentes para seducir capitales en el largo plazo. Por supuesto que debemos referirnos rentabilidad relacionada a un nivel de riesgo, o rentabilidad ajustada por riesgo. Los mercados de capitales han permitido que casi cualquier individuo pueda buscar la mejor inversión de acuerdo a su mínimo retorno aceptado en relación al riesgo. Este fenómeno ha hecho que incluso los gobiernos, que anteriormente eran fuertes proveedores de fondos, redefinen su estrategia cuando se trata de apoyar a sectores no eficientes. Los subsidios y otras formas de apoyo financiero son difíciles de sostener en el largo plazo. Los recursos de los gobiernos también se están transformando en capitales dispuestos a moverse a los lugares más eficientes. (Santiesteban et al., 2011)

2.2.2.2 Tipos de rentabilidad

La rentabilidad está compuesta por tres tipos, y estas son los siguientes:

2.2.2.2.1 Rentabilidad económica

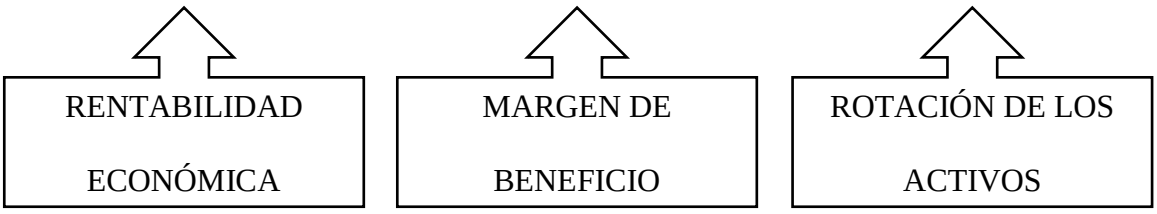
La forma de determinar la rentabilidad financiera es comparar los resultados obtenidos por la empresa con los medios utilizados para lograr este resultado, independientemente de la fuente de los recursos financieros. (Lizcano, 2004)

$$RENTABILIDAD\ ECONÓMICA = \frac{\text{Resultado del periodo}}{Activo\ total}$$

Por otra parte, esta ratio se puede desglosar en otros elementos que permitan comprender e identificar la forma en que se han obtenido estos niveles de rentabilidad. El primer elemento o variable que nos permite evaluar la procedencia de la rentabilidad es el ratio de margen de beneficio; éste ratio evalúa la aportación que ha realizado el nivel de actividad alcanzado en la propia generación del beneficio. Otra variante del ratio consistiría en hacer constar en su denominador la cifra de producción, en lugar de la de ventas. (Lizcano, 2004)

$$MARGEN\ BENEFICIO = \frac{\text{Resultado de la explotación}}{Ventas\ netas}$$

La segunda variable que incide en el nivel de rentabilidad es el ratio de rotación de los activos empleados. Mediante éste ratio se evalúa la capacidad de los activos de



desarrollar un determinado nivel de actividad. Cuanto mayor sea éste ratio, mejor aprovechamiento o rendimiento obtiene la empresa de sus inversiones, lo que redunda en un incremento de la rentabilidad. (Lizcano, 2004)

$$RENTABILIDAD\ DE\ LOS\ ACTIVOS = \frac{\text{Ventas netas}}{Activo\ total}$$

Los dos ratios antes mencionados están estrechamente relacionados, puesto que cuanto mayor sea el margen de beneficio, y más alta sea la rotación, la rentabilidad

de las inversiones o económica será mayor. Por lo cual se puede afirmar que un incremento de la rentabilidad económica puede aparecer originado por un aumento del margen de beneficio mediante una reducción de los costes, o aumento del precio de venta, o por un incremento de la rotación de los activos aumentando la cifra de ventas, o bien disminuyendo el conjunto de activos comprometidos. (Lizcano, 2004)

$$\frac{Resultado\ explotación}{Activo\ total} - \frac{\text{Resultado explotación}}{Ventas\ netas} \times \frac{\text{Ventas netas}}{Activo\ total}$$

2.2.2.2.2 Rentabilidad financiera

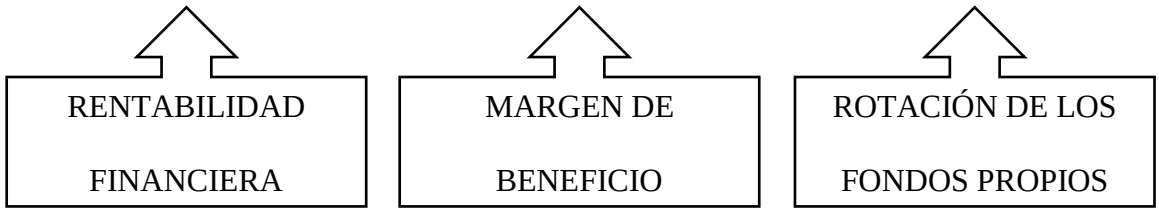
La rentabilidad económica tomaba en consideración los activos utilizados por la empresa, bien la totalidad de ellos o bien los activos o inversiones afectos a la explotación; pues bien, la rentabilidad financiera, que ahora nos ocupa, incorpora en su cálculo, dentro del denominador, la cuantía de los fondos propios, por lo cual está rentabilidad constituye un test de rendimiento o de rentabilidad para el accionista o propietario de la empresa. Contablemente, el resultado atribuible a los accionistas viene reflejado en la cifra del resultado neto o líquido, esto es, el resultado después de impuestos, incluyéndose a estos efectos incluso los resultados extraordinarios. Por su parte, en lo que respecta a las inversiones efectuadas en la empresa por los propietarios, éstas vendrán medidas por la suma total de los fondos propios existentes al final del ejercicio. (Lizcano, 2004)

$$RENTABILIDAD\ FINANCIERA = \frac{\text{Resultado neto}}{Fondos\ propios}$$

Al igual que en el caso de la rentabilidad económica, la rentabilidad financiera se puede dividir en otros dos ratios que permitan identificar las causas que pudieron haber originado alteraciones en los niveles de rentabilidad alcanzados en ejercicios consecutivos; así pues, el análisis de la rentabilidad financiera puede efectuar a través de la determinación del margen de beneficio alcanzado, y, por otra parte, evalúa la rotación alcanzada con los fondos propios. De esta forma, el margen o tasa de beneficio mide el rendimiento de la actividad global de la empresa a través del resultado final alcanzado, mientras que la rotación evalúa la eficiencia de los capitales propios, comparando la proporción existente entre éstos y la cifra de negocio alcanzada. (Lizcano, 2004)

$$\frac{Resultado\ neto}{Fondos\ propios} = \frac{\text{Resultado neto}}{Ventas\ netas} \times \frac{\text{Ventas netas}}{Fondos\ propios}$$

Por otra parte, para juzgar la rentabilidad financiera, se pueden utilizar ratios destinados a valorar la rentabilidad de las inversiones desde el punto de vista del inversor o accionista. Los inversores obtienen un rendimiento de sus inversiones por medio de los potenciales incrementos de valor que puedan experimentar sus títulos en



el mercado de capitales, así como mediante los dividendos. (Lizcano, 2004)

2.2.2.2.3 Rentabilidad autogenerada

Trata de manifestar la capacidad de generación de recursos financieros internos por parte de la empresa; como fruto de las actividades del período la empresa obtendrá, por una parte, un resultado, y por otra, podrá dotar las amortizaciones en relación con el inmovilizado material y/o inmaterial, tanto una como otra, estas magnitudes

representan unos flujos financieros de los que la empresa podrá en buena medida disponer libremente, al menos en el corto plazo. (Lizcano, 2004)

En lo que se refiere al resultado, cabe señalar el beneficio de la utilización del resultado bruto, esto es, el resultado antes de impuestos, en lugar del resultado neto, puesto que la primera magnitud es más representativa de los recursos que ha generado la empresa, independientemente de su casuística o circunstancias fiscales en el periodo en cuestión, que pueden distorsionar, o alterar al menos, la cifra anteriormente generada como resultado bruto del periodo. Por otra parte, las amortizaciones suponen la retención de unos beneficios contabilizados como gasto, que además de recoger la depreciación de los activos fijos, vienen a suponer unos fondos que necesitará la empresa para reponer los inmovilizados que está utilizando, lo cual supone igualmente una cifra de recursos de la que podrá disponer hasta que supuestamente se lleve a cabo la reposición de los citados bienes. (Lizcano, 2004)

La integración de ambas magnitudes supone, por tanto, la captación bruta de recursos financieros por parte de la empresa, lo cual si se relaciona con la cifra del output, esto es, el volumen total de ingresos, vendrá a suponer un porcentaje de tales ingresos, que refleja la capacidad de autogeneración de recursos por parte de la empresa, lo cual viene a suponer una perspectiva algo distinta de la rentabilidad, más que propiamente económica, realmente económico financiero, esto es, una magnitud que podría calificarse como híbrida o mezcla de las dos rentabilidades analizadas en los anteriores apartados, esto es, la rentabilidad económica y la rentabilidad financiera. (Lizcano, 2004)

$$RENTABILIDAD\ AUTOGENERADA = \frac{\text{Resultado antes de impuestos} + \text{Dotaciones amortizaciones}}{Ingresos\ totales}$$

Con esta tercera y última término de rentabilidad, queda delimitada, por tanto, la evaluación integral que aquí se propone a la hora de medir la rentabilidad de una empresa, esto es, mediante los tres indicadores o tipos de rentabilidad ya descritos (económica, financiera y autogenerada). (Lizcano, 2004)

2.2.3 Teoría de la empresa

Cuando hoy en día se habla de empresa a menudo se entiende como una gran organización moderna formada por diferentes unidades administrativas y dirigidas cada una de ellas por una persona, la máxima responsable. Esta organización incorpora muchas unidades bajo su control, opera en lugares diferentes y muchas veces lleva a cabo diferentes tipos de actividades económicas y comerciales. (Gil, 2007)

2.2.3.1 Importancia de la empresa

La importancia de las empresas se pone en relieve cuando se observa la sociedad actual; las empresas modernas se configuran de formas muy diversas, por lo que a veces su existencia queda presupuesta dentro de la vida cotidiana. Se pueden considerar organizaciones empresas tan diversas como industrias, entidades financieras, hospitales, congregaciones religiosas, etc. En este concepto se engloba todo un abanico de organizaciones que van desde las soluciones totalmente descentralizadas de una economía de mercado hasta las empresas más centralizadas, pasando por una serie de intermedias. La empresa tiene como rasgo fundamental constituir una entidad social que se estudia a diferentes niveles según la escala de sistemas humanos que se considere. Así puede partir de una perspectiva de micro nivel, donde la empresa está formada por un colectivo de individuos o grupos y/o de una perspectiva de macro nivel integrada por conjuntos de grupos de empresas, comunidades y sociedades. (Gil, 2007)

2.2.3.2 Características de la empresa

Según (Gil, 2007) la empresa tiene las siguientes características:

1. Es una entidad social relativamente permanente, es decir que está formada por personas.
2. Está diseñada según una finalidad y la mayoría de sus actuaciones están orientadas para conseguir esta finalidad u objetivo, aunque no siempre es fácil establecer el objetivo.
3. Disponen de unas estructuras o medios regularizados para coordinar sus actividades, de manera que quedan perfectamente definidas las diferentes relaciones laborales y de autoridad.

2.2.3.3 Clasificación de la empresa

Según (Trigoso, 2019) la empresa se clasifica de la siguiente manera:

2.2.3.3.1 Según su actividad económica

1. **Industriales:** se dedican a la producción de bienes mediante la transformación o extracción de materia prima.
2. **Agropecuarias:** se dedican a la agricultura y la ganadería.
3. **Comerciales:** se dedican a la compra y venta de productos terminados**.**
4. **De servicios:** se dedican a prestar servicios a la comunidad u otras empresas.

2.2.3.3.2 Según el número de personas que la conforman

1. **Unipersonales:** se conforman por una sola persona (Empresa individual de responsabilidad limitada (E.I.R.L.)
2. **Pluripersonales:** se conforman por dos o más personas.

2.2.3.3.3 Según su forma societaria

1. **Sociedad anónima cerrada (S.A.C.):** se constituye con un mínimo de dos personas y un máximo de 20 personas.
2. **Sociedad anónima abierta (S.A.A.):** cuenta con más de 750 accionistas.
3. **Sociedad comercial de responsabilidad limitada (S.R.L.):** cuenta con un mínimo de dos y un máximo de 20 personas.
4. **Sociedad colectiva (S.C.):** los socios responden en forma solidaria e ilimitada por las obligaciones sociales.
5. **Sociedad en comandita simple (S.C.):** se aplican las disposiciones relativas a la sociedad colectiva, siempre que sean compatibles.
6. **Sociedad en comandita por acciones (S en C):** se aplican las disposiciones relativas a la sociedad anónima, siempre que sean compatibles.
7. **Sociedad civil ordinaria:** cuenta con dos socios como mínimo y no existe un límite máximo.
8. **Sociedad civil de responsabilidad limitada:** tiene un número máximo de 30 socios

2.2.3.3.4 Según su tamaño de la empresa

1. **Microempresa:** sus ventas anuales son hasta 150 UIT (Unidad Impositiva Tributaria).
2. **Pequeña empresa:** sus ventas anuales son hasta el monto máximo de 1700 UIT.
3. **Mediana empresa:** sus ventas anuales son hasta el monto máximo de 2300 UIT.

4. **Gran empresa:** sus ventas anuales deben superar los 2300 UIT.

2.2.3.3.5 Según la propiedad u origen del capital

1. **Pública:** son de propiedad del estado y no tiene fines de lucro.
2. **Privada:** son propiedad de los particulares y tiene fines de lucro.
3. **Mixta:** son propiedad del estado y de los particulares

2.2.4 Teoría de las MYPE

Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (LEY N°28015, 2003)

2.2.4.1 Importancia de las MYPE

La importancia de las MYPE se evidencia desde los siguientes ángulos: Es una de las principales fuentes de empleo; es interesante pues como herramienta de promoción de empleo en la medida en que solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estratos de bajos recursos, y puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en la producción. Con ello se da oportunidad de que personas sin empleo y de bajos recursos económicos puedan generar su propio empleo, y así mismo contribuyan con la producción de la gran empresa. (Tello, 2014)

2.2.4.2 Características de las MYPE

Las micro, pequeñas y medianas empresas están ubicadas dentro de las siguientes categorías empresariales establecidas en función a sus niveles de ventas anuales: la microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades

impositivas tributarias (UIT), la pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta un monto máximo de 1700 UIT y la mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. (LEY N°30056, 2013)

2.2.5 Teoría del sector comercio

En el sector comercio los productos primarios y secundarios se producen para su venta en el mercado, el suministro gratuito u otros fines no especificados anteriormente (ejemplo, almacenarlos para su posterior venta o para su posterior transformación). (Clasificación Industrial Internacional Uniforme CIIU, 2002)

2.2.5.1 Importancia del sector comercio

El sector comercio es un motor de crecimiento que crea mejores empleos, reduce la pobreza y aumenta las oportunidades económicas. Estudios recientes mostraron que la liberalización del comercio aumenta el crecimiento económico en un promedio de 1 a 1,5 puntos porcentuales, lo que da lugar a un aumento de entre el 10% y el 20% de los ingresos después de una década. El comercio ha impulsado los ingresos en un 24% a nivel mundial desde 1990, y en un 50% en el caso del 40% más pobre de la población. En consecuencia, más de 1000 millones de personas han salido de la pobreza desde 1990, gracias a mejores prácticas comerciales que promueven el crecimiento económico. (Grupo Banco MundiaL GBM, 2022)

2.2.5.2 Clasificación del sector comercio

Dentro del sector comercio podemos encontrar las siguientes clasificaciones:

2.2.5.2.1 Comercio minorista

Es la actividad de compra y venta de mercaderías, cuyos compradores son los consumidores finales. Una tienda o negocio es un negocio físico o virtual donde las personas pueden realizar la compra de bienes o servicios de manera tradicional a

cambio de una contraprestación financiera. (Confederación Sindical de Comisiones Obreras CCOO, 2022)

2.2.5.2.2 Comercio mayorista

Una parte integral de la cadena de distribución, donde la empresa no toca directamente a los consumidores o usuarios finales de sus productos, sino que deja esta tarea a los expertos. Es el acto de comprar y vender bienes donde el comprador no es el consumidor final de los bienes. (CC,2022)

2.2.6 Descripción de la MYPE en estudio

La empresa "Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L." con RUC: 20609035511, con dirección fiscal MZA. ACP Andabamba del distrito de Pillco Marca y provincia de Huánuco, siendo su actividad principal la elaboración de productos lácteos, como actividad secundaria la venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco, el inicio de sus actividades fue el 01 de febrero del 2022.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definiciones de control interno:

El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a las consecuciones de objetivos dentro de la siguiente categoría: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables. (Coopers & Lybrand S.A., 1997)

Sistema de instrumentos, métodos y procedimientos cuya implantación y mantenimiento corresponde al titular de la entidad, programa o actividad que se fiscaliza, que tiene por finalidad garantizar el cumplimiento de las normas que son de

aplicación, salvaguardar los activos o recursos, otorgar fiabilidad a los registros contables y garantizar en general el buen funcionamiento de la organización. (Diccionario panhispánico del español jurídico, 2020)

Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. (LEY 87, 1993)

2.3.2 Definiciones de rentabilidad

La rentabilidad es una concreción del resultado obtenido a partir de una actividad económica de transformación, de producción, y/o de intercambio. El excedente aparece en la fase o etapa final del intercambio. Es por ello que la medición del resultado adquiere una significación concreta en tanto se compara con los factores implicados para su obtención: los recursos económicos y los recursos financieros. (Lizcano, 2004)

Rentabilidad es la ganancia que obtiene una persona al depositar sus ahorros en un banco y se expresa como un porcentaje correspondiente al porcentaje del monto de los ahorros. (Comisión para el Mercado Financiero CMF, S.F.)

Relación entre los ingresos y los costos generados por el uso de los activos de la compañía (tanto corrientes como fijos) en actividades productivas. (Lawrence & Chad , 2012)

2.3.3 Definiciones de empresa:

Es la unidad económica conformada por los propietarios, trabajadores, colaboradores, que a través de diversas actividades como venta de bienes o la realización de servicios, generan ingresos, los cuales son considerados ganancias repartibles a favor del empresario. (Trigoso, 2019)

Una organización que combina recursos humanos y materiales con el fin de conseguir un determinado objetivo. Para que esta organización funcione se tiene que asignar a los miembros o componentes de la misma una serie de atribuciones o jerarquías. (Salinas et al., 2013)

Unidad económica que, a partir de la combinación organizada de diferentes factores materiales y humanos, produce un bien o un servicio destinado a conseguir un beneficio económico. (Caldas et al., 2017)

2.3.4 Definiciones de MYPE:

Son actores importantes en el desarrollo productivo de los países de América Latina por su contribución a la generación de empleo, su participación en el número total de empresas y, en menor medida, por su peso en el producto bruto interno. Su producción está mayormente vinculada con el mercado interno, por lo que una parte significativa de la población y de la economía de la región dependen de su actividad. (DS N°013-2013-PRODUCE, 2013)

Las MYPE son piezas fundamentales en el entramado productivo del país, ya que contribuyen al crecimiento económico, la generación de empleo, la distribución más equitativa del ingreso, la transformación del sistema productivo y de las personas. Son, por tanto, actores claves para avanzar hacia un desarrollo más equilibrado,

incluyente y sostenible. (Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa CONAMYPE, 2014)

2.3.5 Definiciones de sector comercio:

Forma parte del sector terciario de la economía, que incluye el comercio mayorista, minorista, centros comerciales, cámaras de comercio, mercados y en general todos los rubros relacionados con la actividad de comercio de productos diversos a nivel nacional o internacional. (Red Cultural del Banco de la República Banrepcultural, 2022)

El comercio hace referencia a servicios de distribución, cubre principalmente al comercio al por menor y al por mayor. El comercio como vínculo necesario entre productores y consumidores de bienes es una de las actividades económicas más comunes (por ejemplo, no todos los países tienen industria automotriz, textil o petrolera, pero todos los países, independientemente de su nivel de desarrollo o sistema político, tendrán un sector del comercio, incluido casi toda la seguridad un punto de venta en los pueblos más remotos). (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2022)

El comercio es una actividad económica realizada por empresas específicas especializadas en el comercio para satisfacer la demanda interna o externa. Implica la venta de bienes y servicios a través de comerciantes que actúan como intermediarios entre productores y consumidores. Las ventas pueden ser de materias primas o productos terminados, y las transacciones pueden ser mayoristas o minoristas. (Delgado, 2003)

III. HIPÓTESIS

En la presente investigación no se planteó hipótesis puesto que la investigación fue descriptiva, “los estudios descriptivos no suelen contener hipótesis, ello se debe a que en ocasiones es difícil precisar el valor que se puede manifestar en una variable” (Hernández, 2014)

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación

Este trabajo de investigación fue realizado con un diseño no experimental, bibliográfico, descriptivo, documental y de caso.

No experimental porque no se manípulo las variables control interno y rentabilidad, puesto que los acontecimientos investigados ya se dieron, de modo que se estudiaron a las mismas en su estado natural; bibliográfico porque se revisó y analizó libros, revistas, publicaciones, trabajos de investigación entre otros; descriptivo porque mediante la descripción de las variables se buscó describir la caracterización del control interno y rentabilidad de las MYPE; documental porque se hizo revisión bibliográfica de los documentos pertinentes relacionado con las variables control interno y rentabilidad y de caso porque el estudio se enfocó en una sola MYPE como muestra.

No experimental, en este tipo de diseño el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo. (Behar, 2008)

Bibliográfico consiste en explorar, revisar y analizar libros, revistas científicas, publicaciones y demás textos escritos por la comunidad científica en formato impreso o material en línea. (Cortez & Alan, 2018)

Descriptivo, mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalando sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. (Behar, 2008)

Documental, este tipo de investigación es la que se realiza apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, etcétera. (Behar, 2008)

De caso, el estudio de caso es un proceso investigativo que examina en detalle un sistema definido (caso particular) a lo largo del tiempo, para comprender en profundidad una realidad específica de la sociedad. (Cortez & Alan, 2018)

4.2 Población y muestra:

4.2.1 Población

La población estuvo conformada por todas las micro y pequeñas empresas del sector comercio de Perú.

4.2.2 Muestra

La muestra fue la micro y pequeña empresa “Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L.” la misma que fue seleccionada de manera dirigida (intencional).

4.3 Definición conceptual y operacionalización de las variables

4.3.1 Matriz 1: De pertinencia de los antecedentes del objetivo específico 1

VARIABLE	ANTECEDENTE PERTINENTE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LOS ANTECEDENTES PERTINENTES						
		ANTECEDENTES PERTINENTES		C1	C2	C3	C4	C5	C6
Complementaria	Un antecedente es pertinente, si tiene la misma variable o variables, unidades de análisis y sector económico-productivo; así como también, un objetivo específico referido a la empresa del caso de estudio del antecedente, el mismo diseño de investigación y las mismas técnicas e instrumentos (cuestionario) de recojo de información para dicho objetivo específico; los resultados y/o conclusiones (lo que esté más claro y preciso); asimismo, se debe procurar esos resultados y/o conclusiones	NACIONALES	(Huaman, 2022)	1	1	1	1	1	1
			(Robles, 2022)	1	1	1	1	1	1
			(Sifuentes, 2020)	1	1	1	1	1	1
		REGIONALES	(Ayala, 2022)	1	1	1	1	0	0
			(Vela, 2020)	1	1	1	1	0	0
			(Matos, 2021)	1	1	1	1	0	0
		LOCALES	(Cueva, 2020)	1	1	1	1	0	0
			(Carrión, 2019)	1	1	1	1	1	1
			(Amaya, 2018)	1	1	1	1	0	0

	respondan a dicho objetivo; finalmente todo se debe cumplir al mismo tiempo; es decir un antecedente es pertinente si cumple con los criterios: C1, C2, C3, C4, C5 Y C6.	

Fuente: Antecedentes nacionales, regionales y locales de la presente investigación.
Elaboración: Propia con la asesoría del DTI (Vásquez, 2022)**.**

LEYENDA:

C = Criterios para determinar si los antecedentes son pertinentes o no.

C1: Tiene que ver con el título del antecedente. El título tiene que tener: la variable(s), las unidades de análisis y el sector económico productivo de la investigación que estamos llevando a cabo.

C2: Tiene que ver con el objetivo del antecedente. El antecedente debe tener como mínimo un objetivo parecido a los objetivos de la investigación que estamos llevando a cabo (debe ser el objetivo específico referido a la empresa del caso de estudio)

C3: Tiene que ver con la metodología del antecedente: El antecedente debe tener como mínimo las técnicas e instrumentos de recojo de información, deben ser las mismas o parecidas que tienen nuestra investigación.

C4: Tiene que ver con los resultados y/o conclusiones pertinentes del antecedente. En el antecedente se debe considerar los resultados y/o conclusiones que respondan al criterio C2. Es decir, los resultados y/o conclusiones deben coincidir con el C5.

C5: Coherencia lógica entre el objetivo(C2) y los resultados y/o conclusiones(C4). Establece la coherencia lógica que debe haber entre el objetivo pertinente (C2) y los resultados y/o conclusiones pertinentes (C4).

C6: Tiene que ver con la simultaneidad. Es decir, los cinco criterios precedentes, deben cumplirse simultáneamente.

Para calificar si el antecedente es pertinente, se usa 1 si coincide y se usa 0 si no coincide, en cada uno de los casilleros de: C1, C2, C3, C4, C5 y C6.

4.3.2 Matriz 2: Operacionalización de control interno del objetivo específico 2

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL				
		DIMENSIÓN	SUBDIMENSIONES	INSTRUMENTO (INDICADORES)	SI	NO
Control interno	Es un conjunto de normas, métodos, procedimientos, manuales y políticas	Ambiente de control	─ Integridad y valores éticos ─ Competencia del personal ─ Consejo de administración y/o comité de auditoría	1. ¿La empresa tiene implementado formalmente un sistema de control interno? 2. ¿La empresa cuenta con un código de ética debidamente aprobado y difundido mediante reuniones del personal para explicar su contenido? 3. ¿La empresa tiene establecido su visión y misión? 4. ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones (MOF)? 5. ¿Los trabajadores de la empresa tienen un contrato de trabajo? 6. ¿La empresa tiene elaborado su plan estratégico?		

que son coordinados por la alta dirección para proporcionar una seguridad razonable para lograr sus objetivos. (Moltaño, 2018)	Evaluación de riesgo	─ Evaluación de riesgo	7. ¿La empresa tiene definido sus objetivos y metas institucionales? 8. En la empresa ¿se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades? 9. En la empresa ¿se han tomado en consideración aspectos internos y externos en la identificación de riesgos? 10. ¿La empresa dispone de procedimientos que permitan corregir de inmediato los posibles riesgos identificados? 11. ¿La empresa ha implementado un plan de actividades de prevención, respuesta y monitoreo de los riesgos?
	Actividades de control	─ Revisión del desempeño ─ Procesamiento de la información ─ Protección física de los activos ─ Segregación de funciones	12. ¿La empresa cuenta con actividades que aseguren el cumplimiento de sus objetivos? 13. ¿Tiene la empresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como efectivo, inversiones e inventarios que puedan ser vulnerables al riesgo de pérdidas y otros? 14. ¿Se aplican actividades de control periódicamente en todos los procesos administrativos, operacionales y financieros de la empresa? 15. ¿En la empresa existe una persona determinada para controlar los ingresos y salidas de mercadería? 16. ¿Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos?
	Comunicación e información	─ Información ─ Comunicación	17. ¿En la empresa existe comunicación fluida entre empleador y empleado o trabajador? 18. ¿La dirección de la empresa recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunas? 19. ¿La información es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones? 20. ¿En la empresa existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios?

			21. ¿En la empresa están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?
	Supervisión y monitoreo	─ Actividades de supervisión ─ Evaluación de riesgo	22. ¿La empresa realiza supervisiones periódicas que permitan detectar a tiempo deficiencias que se puedan presentar dentro de la empresa? 23. ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración en las actividades que se realizan en la empresa? 24. En la empresa, las deficiencias detectadas en el monitoreo ¿se registran y comunican oportunamente a los responsables para su corrección y cumplimiento? 25. En la empresa, ¿se mantiene informado al gerente general o al propietario sobre las deficiencias de control interno de forma oportuna, para que puedan aplicar las medidas correctivas necesarias? 26. ¿La empresa realiza constantemente autoevaluaciones que permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?

Fuente: Base teórica de la presente investigación.

Elaboración: Propia con la asesoría del DTI (Vásquez, 2022)**.**

4.3.3 Matriz 3: Operacionalización de rentabilidad del objetivo específico 2

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL				
		DIMENSIÓN	SUBDIMENSIONES	INSTRUMENTO (INDICADORES)	SI	NO
Rentabilidad	Rentabilidades la ganancia que obtiene una persona al depositar sus ahorros en un	Rentabilidad económica	─ Rentabilidad económica ─ Margen de beneficio ─ Rotación de activos	1. ¿La empresa otorga descuentos o promociones a sus clientes para elevar el nivel de sus ventas? 2. ¿Conoce usted los beneficios que obtiene por la inversión que efectuó en su empresa? 3. ¿Cree usted que el control interno mejora la rentabilidad de una empresa?		

banco y se expresa como un porcentaje correspondiente al porcentaje del monto de los ahorros. (Comisión para el Mercado Financiero CMF, S.F.)			4. ¿Conoce usted el precio de cada producto con el que cuenta su empresa y el margen de ganancia? 5. ¿La empresa usa sus activos de manera productiva y eficiente?
	Rentabilidad financiera	– Rentabilidad financiera – Margen de beneficio – Rotación de fondos propios	6. ¿Conoce usted el rendimiento que obtiene de los fondos que genera su empresa? 7. ¿Cree usted que ofrecer un producto a un mayor precio generará mayores ganancias? 8. El beneficio que obtiene la empresa ¿lo invierte en el capital de trabajo o adquiere nuevos activos?
	Rentabilidad autogenerada	– Rentabilidad autogenerada – Resultado antes de impuestos – Dotaciones amortizaciones	9. ¿La empresa realiza un adecuado manejo de su liquidez? 10. ¿Conoce usted el resultado de sus operaciones mensuales? 11. ¿Conoce usted la cuantificación de la pérdida de valor de los activos de su empresa?

Fuente: Base teórica de la presente investigación.

Elaboración: Propia con la asesoría del DTI (Vásquez, 2022)**.**

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas:

1. **Revisión bibliográfica;** se usa para elaborar artículos científicos, trabajos de fin de grado, máster o tesis. Mediante esta técnica se recopiló información ya existente para formar el cuerpo de la presente investigación.
2. **Encuesta;** se usa para obtener información de la muestra. Mediante esta técnica se obtuvo información escrita sobre las variables control interno y rentabilidad.
3. **Análisis comparativo;** se usa para establecer relación entre las variables. Mediante esta técnica se hizo un análisis comparativo entre el objetivo 1 y 2.

4.4.2 Instrumentos:

1. **Fichas bibliográficas;** es un instrumento donde se anotan los datos obtenidos en función al orden y forma; este instrumento permito anotar datos de los libros, revistas, tesis, etc. Tales como el autor, título, resumen, fecha de visita y fecha de emisión.
2. **Cuestionario;** es un formulario de preguntas cerradas impresas. Mediante este instrumento se recogió información acerca del desarrollo de las variables en la empresa, ello permitió procesar y analizar la información sobre los hechos estudiados.
3. **Tablas del objetivo específico 1 y 2;** son tablas donde se encuentran los datos obtenidos de manera ya organizada; mediante este instrumento se construyó la tabla del objetivo específico 3.

4.5 Plan de análisis

En la investigación para el respectivo análisis de resultados se empleó los siguientes procedimientos:

1. Para el objetivo específico 1, el análisis de resultados se hizo estandarizando las características que son comunes en los autores de la tabla 1, donde se encuentran los resultados de dicho objetivo; y luego, se compararon estos resultados con los resultados de los antecedentes internacionales; y seguidamente, tratar de explicarlos y analizarlos a la luz de las bases teóricas de la investigación.
2. Para el objetivo específico 2, se hizo comparando y explicando los resultados obtenidos, a la luz de las bases teóricas de la investigación, se comparará las fortalezas y las debilidades que reflejan las respuestas positivas y negativas de cada uno de los componentes del control interno investigados y rentabilidad.

4.6 Finalmente, para el objetivo específico 3, se hizo explicando las coincidencias y no coincidencias entre los resultados del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2, incorporando también, las posibles consecuencias del hecho de que las técnicas e instrumentos del recojo de información, a veces no son los mismos; por lo tanto, ello, podría estar explicando las no coincidencias.

4.7 Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO
Caracterización del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa "Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L." - Huánuco, 2022	¿Cuáles son las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa "Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L." de Huánuco, 2022?	Identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa "Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L." de Huánuco, 2022.	1. Identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas sector comercio del Perú, 2022. 2. Identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de la empresa "Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L." de Huánuco, 2022. 3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa "Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L." de Huánuco, 2022."

Fuente: Introducción, base teórica y metodología de la presente investigación.

Elaboración: Propia con la asesoría del DTI (Vásquez, 2022)**.**

4.8 Principios éticos

El trabajo de investigación se realizó teniendo en cuenta las normas establecidas por la escuela de contabilidad, ajustándose a la estructura de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y respetando los principios éticos con la finalidad de realizar un trabajo bien estructurado bajo las normas debidas.

(Resolución N°0973-2019-CU-ULADECH Católica, 2019) Según el código de ética para la investigación los principios éticos son:

1. **Protección a las personas,** este principio la persona que fue sujeta a la encuesta participó de manera voluntaria, la información que brindada por él es confiable puesto que al tener el cargo de representante legal de la empresa tiene mayor conocimiento sobre las variables control interno y rentabilidad, por lo mismo se respetó el anonimato de la misma.
2. **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad,** para cumplir este principio al imprimir el trabajo de investigación que fue objeto de correcciones una y otra vez se hizo uso de hojas recicladas o se presentó en archivo al docente tutor para evitar que afecten el medio ambiente.
3. **Libre participación y derecho a estar informado,** en esta investigación la empresa que fue el objeto de investigación fue debidamente informada, por lo mismo se solicitó un consentimiento informado para realizar la encuesta con el fin de que tuviera conocimiento sobre la investigación.
4. **Beneficencia no maleficencia,** para cumplir este principio al realizar la encuesta se actuó de manera respetuosa con la persona que fue

partícipe en la investigación y la empresa será la beneficiada con los resultados de la investigación.

5. **Justicia**, la persona que fue parte de esta investigación fue tratado con el mismo respeto, al obtener los resultados de esta investigación se dará una conclusión de manera razonable para que la empresa pueda tomar las precauciones o decisiones correctas y necesarias para asegurar el cumplimento de sus objetivos.
6. **Integridad científica**, la investigación se realizó siguiendo los procesos del manual de metodología de la investigación científica que la universidad nos proporciona a todos los estudiantes, al utilizar los documentos que la universidad nos proporcionó se hizo uso de cada uno de ellos de manera responsable.

5 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 Resultados:

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:

Identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2022

Tabla 1 Resultados del objetivo específico 1

AUTORES	RESULTADOS
(Huaman, 2022)	Afirma que la empresa que estudió implementó de forma adecuada el control interno ya que aplican políticas, documentos, reuniones y charlas en los trabajadores para obtener un buen control, indican que identifican los posibles riesgos que podrían afectar a la empresa en los objetivos y metas, la empresa tiene una buena comunicación con los trabajadores que les brindan las capacitaciones y orientación ya que les ayuda a fortalecer la relación laboral, la supervisión y ve el cumplimiento de las tareas encomendadas, asimismo identifican la calidad de atención que le brinda al público. La rentabilidad mejora la eficacia de la empresa, ya que es un indicador que determina las ganancias mensuales y obtiene mejor liquidez.
(Robles, 2022)	Afirma que la empresa que estudió no maneja un control interno es por eso que se desconoce su efecto en la rentabilidad, no orientan a su personal ya sea en actividades y responsabilidades, por ende, no son capacitados, se debería considerar de aplicar un sistema de control para su empresa comercial, así logrará ver a futuro una mejor rentabilidad económica. Por tal razón con un sistema aplicado la empresa mejoraría su utilidad y aun con la inversión que se hará al implementar este sistema, será una gran inversión para la empresa y todos los trabajadores de dicha empresa comercial.
(Sifuentes, 2020)	Afirma que la empresa que estudió no tiene un estricto control sobre su inventario ya que se realizaba de manera empírica el proceso de control lo que genera pérdidas y esto afectaba a la rentabilidad de la empresa. El control de los inventarios no era el adecuado, lo que generaba pérdidas y errores en el área de almacén. La rentabilidad se ve deteriorada por las causas del manejo ineficiente del inventario por la falta de control y políticas. El software que se tenía era algo obsoleto, la poca información que se le daba por parte del área de almacén, no era ingresada por fallas en el sistema.
(Ayala, 2020)	Afirma que las empresas que estudió no cuentan con manual de procedimientos, ni tampoco con un organigrama que permitan que sus ferreterías puedan tener una guía ante la toma de decisiones.

(Vela, 2020)	Afirma que la empresa que estudió no cuenta con un manual de organización y funciones, no tiene establecido el análisis FODA de su institución, pero dentro de todo ello tiene establecido una evaluación frecuente de los valores y ética de sus colaboradores para que no puedan verse envueltos en actos que puedan dañar la imagen de la empresa, así como inspeccionar frecuentemente las labores de sus trabajadores de manera que pueda tener una buena calidad de servicio a los estudiantes y por ende la conformidad o aceptación de los padres de familia que confían en sus docentes y en la empresa.
(Matos, 2021)	Afirma que la empresa que estudió requiere socializar su estatuto, reglamentos de créditos y cobranzas y procedimientos para alcanzar conocimiento organizacional óptimo en los colaboradores, por otra parte, no realizan evaluaciones periódicas a su sistema de información, porque se encuentra centralizado en Lima, debiendo actualizarse y complementarse con los módulos de almacén y contabilidad para tener actualizados los saldos de mercaderías de créditos providentes y conciliaciones bancarias.
(Cueva, 2020)	Afirma que la empresa que estudió carece de un control interno alineada en el cumplimiento de su misión, visión, metas y objetivos, evidenciándose irregularidades en el procedimiento del desarrollo de las actividades, funciones y responsabilidades de los trabajadores en las distintas áreas de la empresa. Esto está sucediendo continuamente, como ya se había mencionado al inicio de la investigación, que la empresa no cuenta con un área o personal especializado para la dedicación exclusiva de las actividades de control.
(Carrión, 2019)	Afirma que la comunicación ayudará a mejorar la calidad de servicios que se brinda a los clientes, por lo mismo con la supervisión se logra tener un mejor conocimiento de las operaciones y procedimientos que se realizan, así como también a través de las evaluaciones continuas la empresa obtendrá mayores beneficios.
(Amaya, 2018)	Afirma que las MYPE no cuentan con un sistema de control interno eficiente, motivo por el cual no cuentan con datos actualizados ni de calidad, en consecuencia, desconocen información sobre sus clientes (clientes frecuentes) y sus productos (de mayor demanda),

Fuente: Antecedentes nacionales, regionales y locales de la presente investigación.

Elaboración: Propia con la asesoría del DTI (Vásquez, 2022)**.**

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:

Identificar y describir las características del control interno y rentabilidad de la empresa “Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L." de Huánuco, 2022.

Tabla 2 Resultados del objetivo específico 2

PREGUNTAS	**RESULTADOS**

		SI	NO
	AMBIENTE DE CONTROL		
1.	¿La empresa tiene implementado formalmente un sistema de control interno?		X
2.	¿La empresa cuenta con un código de ética debidamente aprobado y difundido mediante reuniones del personal para explicar su contenido?	X	
3.	¿La empresa tiene establecido su visión y misión?		X
4.	¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones (MOF)?		X
5.	¿Los trabajadores de la empresa tienen un contrato de trabajo?	X	
6.	¿La empresa tiene elaborado su plan estratégico?	X	
	EVALUACIÓN DE RIESGO		
7.	¿La empresa tiene definido sus objetivos y metas institucionales?	X	
8.	En la empresa ¿se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	X	
9.	En la empresa ¿se han tomado en consideración aspectos internos y externos en la identificación de riesgos?	X	
10.	¿La empresa dispone de procedimientos que permitan corregir de inmediato los posibles riesgos identificados?	X	
11.	¿La empresa ha implementado un plan de actividades de prevención, respuesta y monitoreo de los riesgos?	X	
	ACTIVIDADES DE CONTROL		
12.	¿La empresa cuenta con actividades que aseguren el cumplimiento de sus objetivos?	X	
13.	¿Tiene la empresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como efectivo, inversiones e inventarios que puedan ser vulnerables al riesgo de pérdidas y otros?	X	
14.	¿Se aplican actividades de control periódicamente en todos los procesos administrativos, operacionales y financieros de la empresa?	X	
15.	¿En la empresa existe una determinada persona para controlar los ingresos y salidas de mercadería?	X	
16.	¿Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos?	X	
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
17.	¿En la empresa existe comunicación fluida entre empleador y empleado o trabajador?	X	
18.	¿La dirección de la empresa recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunas?	X	
19.	¿La información es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?	X	
20.	¿En la empresa existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios?	X	
21.	¿En la empresa están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	X	
	SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO		

22.	¿La empresa realiza supervisiones periódicas que permitan detectar a tiempo deficiencias que se puedan presentar dentro de la empresa?	X
23.	¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración en las actividades que se realizan en la empresa?	X
24.	En la empresa, las deficiencias detectadas en el monitoreo ¿se registran y comunican oportunamente a los responsables para su corrección y cumplimiento?	X
25.	En la empresa, ¿se mantiene informado al gerente general o al propietario sobre las deficiencias de control interno de forma oportuna, para que puedan aplicar las medidas correctivas necesarias?	X
26.	¿La empresa realiza constantemente autoevaluaciones que permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	X
	RENTABILIDAD ECONÓMICA	
27.	¿La empresa otorga descuentos o promociones a sus clientes para elevar el nivel de sus ventas?	X
28.	¿Conoce usted los beneficios que obtiene por la inversión que efectuó en su empresa?	X
29.	¿Cree usted que el control interno mejora la rentabilidad de una empresa?	X
30.	¿Conoce usted el precio de cada producto con el que cuenta su empresa y el margen de ganancia?	X
31.	¿La empresa usa sus activos de manera productiva y eficiente?	X
	RENTABILIDAD FINANCIERA	
32.	¿Conoce usted el rendimiento que obtiene de los fondos que genera su empresa?	X
33.	¿Cree usted que ofrecer un producto a un mayor precio generará mayores ganancias?	X
34.	El beneficio que obtiene la empresa ¿lo invierte en el capital de trabajo o adquiere nuevos activos?	X
	RENTABILIDAD AUTOGENERADA	
35.	¿La empresa realiza un adecuado manejo de su liquidez?	X
36.	¿Conoce usted el resultado de sus operaciones mensuales?	X
37.	¿Conoce usted la cuantificación de la pérdida de valor de los activos de su empresa?	X

Fuente: Encuesta aplicada al representante legal. (ver anexo 2)

Elaboración: Propia con la asesoría del DTI (Vásquez, 2022)**.**

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3:

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L." de Huánuco, 2022.

Tabla 3 Resultados del objetivo específico 3

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADO
Ambiente de control	(Cueva, 2020) afirma que la empresa que estudió carece de un control interno alineada en el cumplimiento de su misión, visión, metas y objetivos, evidenciándose irregularidades en el procedimiento del desarrollo de las actividades, funciones y responsabilidades de los trabajadores en las distintas áreas de la empresa.	La MYPE no cuenta con un sistema de control interno implementado, por lo mismo que no tiene establecido su misión y visión que son pilares de su éxito económico; además no cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) que establezcan las funciones de sus trabajadores.	Sí coinciden
Evaluación de riesgos	(Vela, 2020) afirma que su empresa que estudió tiene establecido una evaluación frecuente de los valores y ética de sus colaboradores para que no puedan verse envueltos en actos que puedan dañar la imagen de la misma, así como inspeccionar frecuentemente las labores de sus trabajadores de manera que pueda tener una buena calidad de servicio a los estudiantes y por ende la conformidad o aceptación de los padres de familia que confían en sus docentes y en la empresa.	La MYPE tiene implementado un plan de actividades de prevención, respuesta y monitoreo de riesgos, mismo que le permite identificar aquellos eventos negativos (riesgos) y corregirlos con el fin de que no afecten el desarrollo de sus actividades diarias.	Si coinciden

Actividades de control	(Matos, 2021) afirma que en la empresa que estudió no se realiza evaluaciones periódicas al sistema de información, porque se encuentra centralizado en Lima, debiendo actualizarse y complementarse con los módulos de almacén y contabilidad para tener actualizados los saldos de mercaderías de créditos providentes y conciliaciones bancarias.	La MYPE realiza actividades de control a los procesos administrativos, operacionales y financieros con los que cuentan de manera periódica; para lo cual cuenta con controles establecidos tales como políticas y procedimientos que siguen para la utilización y protección de los recursos, cuenta con una determinada persona que controle los ingresos y salidas de las mercaderías, todo ello con el propósito de asegurar el cumplimento de sus objetivos.	No coinciden
Información y comunicación	(Amaya, 2018) afirma que la empresa que estudió no cuenta con datos de calidad actualizados, por lo que desconocen la información sobre sus clientes y productos, en consecuencia, desconocen los productos que son de mayor demanda y cuáles son los clientes que adquieren más mercadería.	Dentro de la MYPE existe una comunicación fluida entre el empleador y sus trabajadores, ello debido a que cuentan con canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades que pueden existir; de lo anterior la dirección recibe información analítica, financiera y operativa para que estas puedan ser seleccionada, analizadas y evaluadas antes de una toma de decisiones.	No coinciden
Supervisión y monitoreo	(Carrión, 2019) afirma que con supervisión logra tener un mejor conocimiento	La MYPE realiza supervisiones periódicas y monitoreos continuos	Si coinciden

	de las operaciones y procedimientos que se realizan, además a través de las evaluaciones continuas la empresa obtiene mayores beneficios.	que le permiten detectar a tiempo las deficiencias que se hacen presentes en sus actividades, en consecuencia, las deficiencias detectadas son registradas y comunicadas oportunamente al responsable para su posterior corrección y mejora.	
Rentabilidad	**(Sifuentes, 2020)** afirma que la empresa que estudió no tiene un estricto control sobre su inventario ya que se realizaba de manera empírica el proceso de control lo que genera pérdidas y esto afectaba a la rentabilidad de la empresa. La rentabilidad se ve deteriorada por las causas del manejo ineficiente del inventario por la falta de control y políticas. El software que se tenía era algo obsoleto, la poca información que se le daba por parte del área de almacén, no era ingresada por fallas en el sistema.	La MYPE afirma que el control interno mejora la rentabilidad puesto que hacen uso de algunos componentes de control interno, lo que les ha permitido mejorar su rentabilidad durante el paso del tiempo. Asimismo, se otorga descuentos y promociones a sus clientes para el nivel de sus ventas, invierte los beneficios que obtienen y realizan un buen manejo de su liquidez.	No coinciden

Fuente: Resultados del objetivo específico 1 y 2 de la presente investigación.
Elaboración: Propia con la asesoría del DTI (Vásquez, 2022)**.**

5.2 Análisis de resultados:

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

(Robles, 2022) (Sifuentes, 2020) (Ayala, 2022) (Vela, 2020) (Cueva, 2020) (Amaya, 2018) mencionan que las micro y pequeñas empresas aplican un sistema de control inadecuado o de manera empírica, por lo que presenta carencias notables en los componentes de control interno; por ejemplo, no cuentan con un manual de organización y funciones, no tienen un reglamento de trabajo, no tienen un código de ética establecido, no cuentan con su visión y misión y no tienen un comité de control; asimismo, no fomentan un arreglo para distinguir y limitar las oportunidades que pueda poner en riesgo el cumplimiento de sus metas y objetivos, los cuales impiden que se rectifiquen más pronto que tarde; en cuanto a su rentabilidad no es óptima, debido a que no disponen de un manual de control interno definido que contribuya con la consecución de los objetivos trazados por la empresa. Estos resultados coinciden con los resultados del autor internacional (Chiguano & Olaya, 2022) quien menciona que el comisariato CASH MARKET no dispone de políticas definidas para el desarrollo de sus actividades, manteniendo un manejo casi empírico, también evidenció la inexistencia de la misión, visión, además que la rentabilidad no es óptima ya que no posee un buen apalancamiento financiero y no se dispone de un manual de control interno definido que contribuya con la consecución de los objetivos trazados por esta empresa relativamente joven.

Por otra parte (Huaman, 2022) (Matos, 2021) mencionan que las micro y pequeñas empresas están organizadas en función de su visión, misión y objetivos, cuentan con un manual de organización y funciones del personal, el control interno lo realizan con frecuencia o en medida que sea necesario y las operaciones realizadas en

la empresa son documentadas en el momento; además cuentan con objetivos estratégicos para mejorar la rentabilidad, asimismo muestran la conformidad en su rentabilidad en el año anterior, la utilidad obtenida no se reinvierten en mejoras de la empresa, y asimismo en tiempo de pandemia no lograron una buena rentabilidad. Estos resultados coinciden con lo establecido en las bases teóricas por el autor (Moltaño, 2018) quien menciona que el control interno es un conjunto de normas, métodos, procedimientos, manuales y políticas que son coordinados por la alta dirección para proporcionar una seguridad razonable para lograr los siguientes objetivos: alcanzar la eficacia en sus operaciones, velar por el cumplimiento de las leyes y regulaciones correspondientes, permitir que la información contable sea fidedigna y corresponda a las operaciones de la organización, con lo cual se obtiene la conclusión de todas las transacciones en las cuales las organizaciones ha participado y por último velar por la salvaguarda y custodia de los activos propios de terceros.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

5.2.2.1 Respecto al componente ambiente de control:

De las 6 preguntas realizadas al representante de la empresa "Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L.", 3 dio como respuesta si y 3 fue no; de las evidencias anteriores se refleja que la empresa no cuenta con sistema de control interno implementado, por lo mismo que no tiene establecido su misión y visión que son pilares de su éxito económico, además no cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) que establezcan las funciones de sus trabajadores; pero sin embargo la empresa cuenta con un código de ética debidamente aprobado y difundido entre su personal, además que su personal laboran bajo un contrato de trabajo. Estos resultados contradicen lo que establece (LEY 87, 1993) donde menciona que se entiende por

control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. Asimismo, contradicen lo establece (Moltaño, 2018) quien menciona que dentro del componente ambiente de control se encuentran la integridad y valores éticos ya que la efectividad del control interno depende de ello, competencia del personal tales como conocimientos y habilidades que deben poseer para el cumplimiento de sus tareas, consejo de administración donde se fijan los criterios que perfilan el ambiente de control y filosofía administrativa o estilo de operación.

5.2.2.2 Respecto al componente evaluación de riesgo:

De las 5 preguntas realizadas al representante de la empresa "Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L.", 5 dio como respuesta si y 0 fue no, de las evidencias anteriores se refleja que la empresa tiene implementado un plan de actividades de prevención, respuesta y monitoreo de riesgos, mismo que le permite identificar aquellos eventos negativos (riesgos) ya sean estas internas o externas y corregirlos con el fin de que no afecten el desarrollo de sus actividades diarias. Estos resultados coinciden con lo que establece (Moltaño, 2018) quien menciona que los cambios en el ambiente de operaciones, personal nuevo, cambios en los sistemas de información, crecimiento rápido sufrido por la organización, introducir productos o servicios nuevos, reestructuración de la empresa, etc. Por lo anterior es importante tener en cuenta que deben existir mecanismos para identificar los cambios ocurridos,

o susceptibles de ocurrir a corto plazo. En la medida de lo posible, los mecanismos deben estar orientados hacia el futuro, de manera que la organización pueda prever los cambios significativos y elaborará los planes correspondientes.

5.2.2.3 Respecto al componente actividades de control:

De las 5 preguntas realizadas al representante de la empresa "Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L.", 5 dio como respuesta si y 0 fue no, de las evidencias anteriores se refleja que la empresa realiza actividades de control a los procesos administrativos, operacionales y financieros con los que cuentan de manera periódica; para lo cual cuenta con controles establecidos tales como políticas y procedimientos que siguen para la utilización y protección de los recursos, cuenta con una determinada persona que controle los ingresos y salidas de las mercaderías, todo ello con el propósito de asegurar el cumplimento de sus objetivos; sin embargo, la falta de manuales y reglamentos que orienten al personal en el desarrollo de sus actividades puede generar ciertas falencias durante el desarrollo de sus actividades. Estos resultados coinciden con lo que establece (Moltaño, 2018) quien menciona que la gerencia y demás personal de la empresa para cumplir diariamente con las actividades asignadas realizan procedimientos de control interno establecidos por la administración de la empresa, tales como revisión del desempeño, procesamiento de la información, protección física de los activos y segregación de funciones.

5.2.2.4 Respecto al componente comunicación e información:

De las 5 preguntas realizadas al representante de la empresa "Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L.", 5 dio como respuesta si y 0 fue no, de las evidencias anteriores se refleja que la empresa existe una comunicación fluida entre el

empleador y sus trabajadores, ello debido a que cuentan con canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades que pueden existir; de lo anterior la dirección recibe información analítica, financiera y operativa para que estas puedan ser seleccionada, analizadas y evaluadas antes de una toma de decisiones. Estos resultados coinciden con lo que establece (Moltaño, 2018) quien menciona que la comunicación e información contribuyen al cumplimiento de las responsabilidades de la gerencia al establecer un proceso oportuno y eficaz para la transmisión de las comunicaciones, consecuentemente la información pertinente debe ser identificada, capturada, procesada y comunicada al personal en forma y dentro del tiempo indicado, de forma tal que le permita cumplir con sus responsabilidades. Estos sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento lo que hace posible conducir y controlar la empresa.

5.2.2.5 Respecto al componente supervisión y monitoreo

De las 5 preguntas realizadas al representante de la empresa "Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L.", 5 dio como respuesta si y 0 fue no, de las evidencias anteriores se refleja que la empresa realiza supervisiones periódicas y monitoreos continuos que le permiten detectar a tiempo las deficiencias que se hacen presentes en sus actividades, en consecuencia, aquellas deficiencias detectadas son registradas y comunicadas oportunamente al responsable para su posterior corrección y mejora. Estos resultados coinciden con lo que estable (Moltaño, 2018) quien menciona que la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte del sistema de control, la evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles e insuficientes o necesarios

para promover su reforzamiento e implantación, para lo cual realizan actividades de supervisión y evaluaciones independientes.

5.2.2.6 Respecto a la rentabilidad:

De las 11 preguntas realizadas al representante de la empresa "Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L.", 11 dio como respuesta si y 0 fue no, de las evidencias anteriores se refleja que la empresa afirma que el control interno mejoraría su rentabilidad puesto que hacen uso de algunos componentes de control interno, lo que les ha permitido mejorar su rentabilidad durante el paso del tiempo. Asimismo, se otorga descuentos y promociones a sus clientes para el nivel de sus ventas, invierte los beneficios que obtienen y realizan un buen manejo de su liquidez. Estos resultados coinciden con lo que establece (Lizcano, 2004) quien menciona que la rentabilidad se considera como la capacidad o aptitud de la empresa de generar un excedente a partir de un conjunto de inversiones efectuadas. Por tanto, se puede afirmar que la rentabilidad es una concreción del resultado obtenido a partir de una actividad económica de transformación, de producción, y/o de intercambio. El excedente aparece en la fase o etapa final del intercambio. Es por ello que la medición del resultado adquiere una significación concreta en tanto se compara con los factores implicados para su obtención: los recursos económicos y los recursos financieros.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

De los 5 componentes del control interno que fueron elementos de comparación, 3 no coinciden y 2 sí coinciden.

5.2.3.1 Respecto al componente ambiente de control:

De acuerdo a los resultados obtenidos en el objetivo específico 1 y en el objetivo específico 2 referente al componente de ambiente de control sí coinciden,

porque según (Cueva, 2020) afirma que la empresa que estudió carece de un control interno alineada en el cumplimiento de su misión, visión, metas y objetivos, evidenciándose irregularidades en el procedimiento del desarrollo de las actividades, funciones y responsabilidades de los trabajadores en las distintas áreas de la empresa.

5.2.3.2 Respecto al componente evaluación de riesgo:

De acuerdo a los resultados obtenidos en el objetivo específico 1 y en el objetivo específico 2 referente al evaluación de riesgo sí coinciden, porque según (Vela, 2020) quien en su trabajo de investigación y específicamente en su caso de estudio afirma que dentro de la empresa que estudió se tiene establecido una evaluación frecuente de los valores y ética de sus colaboradores para que no puedan verse envueltos en actos que puedan dañar la imagen de la empresa, así como inspeccionar frecuentemente las labores de sus trabajadores de manera que pueda tener una buena calidad de servicio a los estudiantes y por ende la conformidad o aceptación de los padres de familia que confían en sus docentes y en la empresa.

5.2.3.3 Respecto al componente actividades de control:

De acuerdo a los resultados obtenidos en el objetivo específico 1 y en el objetivo específico 2 referente al componente de actividades de control no coinciden, porque la empresa del caso realiza actividades de control a los procesos administrativos, operacionales y financieros con los que cuentan de manera periódica; para lo cual cuenta con controles establecidos tales como políticas y procedimientos que siguen para la utilización y protección de los recursos, cuenta con una determinada persona que controle los ingresos y salidas de las mercaderías, todo ello con el propósito de asegurar el cumplimento de sus objetivos. En cambio (Matos, 2021) en su trabajo de investigación afirma que en la empresa que estudió no se realiza

evaluaciones periódicas al sistema de información, porque se encuentra centralizado en Lima, debiendo actualizarse y complementar con los módulos de almacén y contabilidad para tener actualizados los saldos de mercaderías de créditos providentes y conciliaciones bancarias.

5.2.3.4 Respecto al componente comunicación e información:

De acuerdo a los resultados obtenidos en el objetivo específico 1 y en el objetivo específico 2 referente al componente de comunicación e información no coinciden, porque dentro de la empresa del caso existe una comunicación fluida entre el empleador y sus trabajadores, ello debido a que cuentan con canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades que pueden existir; de lo anterior la dirección recibe información analítica, financiera y operativa para que estas puedan ser seleccionada, analizadas y evaluadas antes de una toma de decisiones. En cambio (Amaya, 2018) en su trabajo de investigación afirma que la empresa que estudió no cuenta con datos de calidad actualizados, por lo que desconocen la información sobre sus clientes y productos, en consecuencia, desconocen los productos que son de mayor demanda y cuáles son los clientes que adquieren más mercadería.

5.2.3.5 Respecto al componente supervisión y monitoreo:

De acuerdo a los resultados obtenidos en el objetivo específico 1 y en el objetivo específico 2 referente al componente de supervisión y monitoreo sí coinciden, porque según (Carrión, 2019) en su trabajo de investigación y específicamente en la empresa que estudió afirma que con supervisión logra tener un mejor conocimiento de

las operaciones y procedimientos que se realiza, además a través de las evaluaciones continuas la empresa obtiene mayores beneficios.

5.2.3.6 Respecto a la rentabilidad:

De acuerdo a los resultados obtenidos en el objetivo específico 1 y en el objetivo específico 2 referente a la rentabilidad sí coinciden, porque según (Sifuentes, 2020) afirma que la empresa que estudió no tiene un estricto control sobre su inventario ya que se realizaba de manera empírica el proceso de control lo que genera pérdidas y esto afectaba a la rentabilidad de la empresa. La rentabilidad se ve deteriorada por las causas del manejo ineficiente del inventario por la falta de control y políticas. El software que se tenía era algo obsoleto, la poca información que se le daba por parte del área de almacén, no era ingresada por fallas en el sistema.

6 CONCLUSIONES

6.1 Respecto al objetivo específico 1:

De acuerdo a los antecedentes pertinentes revisados las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú no cuentan con un sistema de control implementado, por lo que se ejecutan de manera empírica sin contar con el sustento necesario; consecuente a ello presentan falencias al momento de aplicar los componentes del control interno; es decir no cuentan un manual de organización y funciones, no difunden su misión y visión, no cuentan con un sistema de información que les permita prevenir o mitigar los riesgos que se presentan dentro de la empresa. En cuanto a la rentabilidad, no cuentan con objetivos estratégicos que le ayuden a su mejora, la utilidad que obtienen no suelen reinvertirlo en las mejoras de la empresa, y en tiempos de pandemia esto afectó en gran medida a todas las micro y pequeñas empresas lo que ocasionó que no se logren una buena rentabilidad.

6.2 Respecto al objetivo específico 2:

De acuerdo al cuestionario realizado al representante de la empresa del caso de estudio, de las 37 preguntas realizadas 34 respuestas fueron afirmativas y 3 fueron negativas; de estos resultados se puede afirmar que la empresa “Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L.”, no tiene implementado el control interno por lo que tiene ciertas falencias al momento de aplicar sus componentes (ambiente de control); por ejemplo, no tiene un manual de organización y funciones y no tiene establecido su visión y misión. Por otra parte, tiene definido sus objetivos y metas institucionales, y para el cumplimiento de los mismos tiene implementado un plan de actividades de prevención, respuesta y monitoreo de riesgos, además coexiste una comunicación

fluida y evaluaciones constantes que les permite detectar las deficiencias y corregirlas oportunamente. Finalmente, el uso de componentes de control interno les ha permitido mejorar su rentabilidad durante el paso del tiempo; mediante el cual les permite tener el conocimiento de los beneficios que obtienen, a la misma vez que estas lo invierten en el capital de trabajo, manejan de manera adecuada su liquidez y hacen uso de sus activos de manera productiva y eficiente.

6.3 Respecto al objetivo específico 3:

De acuerdo con el análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 se establece que: objetivo específico 1 es de los resultados de los antecedentes pertinentes, base teórica y marco conceptual considerados, el objetivo específico 2 es de los resultados de la empresa "Servicios Múltiples Businesses & Projects S.R.L.", y de los 5 componentes del control interno que fueron elementos de comparación, 2 no coinciden y 3 sí coinciden; estos resultados evidencian que, las MYPE cuentan con un sistema de control interno deficiente o no lo tienen implementado; como consecuencia, al aplicar los componentes de control interno presentan falencias, puesto que la mayoría de ellos no cuentan con un manual de organización de funciones y no cuentan con su misión y visión, por lo que no les permite alcanzar el éxito esperado; lo mencionado afecta también a su rentabilidad, puesto que para maximizarlos existe una planificación con anterioridad, motivo por el cual el control interno contribuye dentro de la misma, por lo que al tener falencias en sus componentes afecta al resultado esperado.

6.4 Respecto al objetivo general

De acuerdo con el análisis de los resultados obtenidos se concluye que las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del

sector comercio son las siguientes: la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio incluyendo la empresa del caso de estudio no tienen implementado un sistema de control interno y aquellas que cuentan con la misma son sumamente deficientes, como consecuencia los componentes del control interno que se aplican presentan falencias, como se pudo evidenciar carecen de un manual de organización de funciones, carecen de misión y visión, lo que les impide tener un objetivo claro, y al no tener un objetivo estratégico institucional bien definido afectan los resultados esperados en cuanto a la rentabilidad, pues al presentar falencias durante el trayecto de conseguir una máxima rentabilidad no se logrará el éxito que se espera.

7 ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1 Referencias bibliográficas:

Almachi, R. (2021). *Tendencia de investigación del control interno en las organizaciones de América Latina en los últimos 10 años*. Recuperado el 29 de Julio de 2022, de https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2599/1/ALMACHI%20TACO%20ROSA%20VIVIANA.pdf

Amaya, M. (2018). *Control interno y eficiencia empresarial en las micro y pequeñas empresas que comercializan gas doméstico - GLP - en la ciudad de Huánuco - 2018*. Recuperado el 01 de Agosto de 2022, de https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/7236/1/Tesis_control%20interno_eficiencia%20empresarial_micro_peque%c3%b1a%20empresas_comercializam%20gas%20dom%c3%a9stico_GLP_Hu%c3%a1nuco.pdf

Ayala, M. (2022). *Caracterización del control interno de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ferreterías del distrito de Huánuco, 2021*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2022, de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27903/CONTROL_INTERNO_AYALA_DELGADO_MIRIAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Recuperado el 06 de Septiembre de 2022, de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36455118/Libro_metodologia_investigacion_este-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1662446529&Signature=Hv~cIEYoFN1owYbyRUWRcS2D

POmZOla-S3cQEutvNYaj0c0RtLStYlfCFlUSVv~cRPs2~OqYeSzLc-kxqu~cltj1toWjPGU210oIAvIhLs-3aahh6NZjPhL

Caldas, et al (2017). *La empresa y su entorno (Empresa e iniciativa emprendedora)*. Recuperado el 02 de Octubre de 2022, de https://books.google.com.pe/books?id=RugpDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=La+empresa+y+su+entorno&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Carrión, Y. (2019). *Implementación de un sistema de control interno y rentabilidad de la empresa estacion de servicios El Valle E.I.R.L. Huánuco 2019*. Recuperado el 02 de Agosto de 2022, de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1901/CARRION%20ESTELA%2c%20Yordin.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiguano, et al (Marzo de 2022). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad del comisariato CASH MAKET del cantón La Maná, povincia de Cotopaxi, año 2021*. Recuperado el 29 de Julio de 2022, de http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8498/1/UTC-PIM-000436.pdf

Clasificación Industrial Internacional Uniforme. (2002). *Clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas (CIIU)*. Recuperado el 20 de Octubre de 2022, de https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_4rev3_1s.pdf

Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa. (2014). *Política nacional para el desarrollo de la micro y pequeña empresa*. Recuperado el 03 de Septiembre de 2022, de

http://www.sice.oas.org/SME_CH/SLV/Politica_Nacional_para_el_desarrollo_de_la_MYPE_s.pdf

Comisión para el Mercado Financiero. (S.F.). *Que es la rentabilidad*. Recuperado el 20 de Octubre de 2022, de https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-article-27401.html

Confederación Sindical de Comisiones Obreras. (2022). *Sector del comercio*. Recuperado el 20 de Octubre de 2022, de https://www.ccoo-servicios.es/comercio/pagweb/2693.html#:~:text=Es%20la%20actividad%20socioecon%C3%B3mica%20consistente,su%20uso%2C%20para%20su%20venta.

Congreso de la república. (S.F.). *Sistema del control interno*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2020, de http://www.congreso.gob.pe/comitedecontrolinterno/implementacion-sci/

Coopers & Lybrand S.A. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. Recuperado el 31 de Agosto de 2022, de https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&dq=control+interno+es&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=control%20interno%20es&f=true

Cortez, et al (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Recuperado el 06 de Septiembre de 2022, de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf

Cueva, D. (2020). *Propuesta de mejora de factores relevantes del control interno para optimizar los recursos de la empresa MYPE Pastelería y Panadería San Carlos*

- *Huánuco - 2019*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2022, de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18943/CONTROL_INTERNO_RECURSOS_HUMANOS_CUEVA_VIGILIO_DEYSI_MAGALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Delgado, G. (2003). *Estructuras Política, Económica y social*. Recuperado el 20 de Octubre de 2022, de https://books.google.com.pe/books?id=DZDTWsJGsY8C&pg=PA210&dq=el+comercio+es+un+sector+terciario&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjx9YfP-O_6AhVvJbkGHey0CbIQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q&f=false

Diario Ahora. (15 de Febrero de 2021). *20% de las MYPE en Huánuco han colapsado por la pandemia*. Recuperado el 04 de Agosto de 2022, de https://www.ahora.com.pe/20-de-las-mypes-en-huanuco-han-colapsado-por-la-pandemia/

Diccionario panhispánico del español jurídico. (2020). *Control interno*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2020, de https://dpej.rae.es/lema/control-interno

DS N°013-2013-PRODUCE. (Diciembre de 2013). *Texto único ordenado de la Ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial*. Recuperado el 29 de Octubre de 2020, de https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-texto-unico-ordenado-de-la-ley-de-impulso-al-desarr-decreto-supremo-n-013-2013-produce-1033071-5/

Gil, M. (2007). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa*. Recuperado el 22 de Agosto de 2022, de

https://books.google.com.pe/books?id=4O2e7DjTQL4C&pg=PA42&dq=la+empresa+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiQlKGPhtz5AhWoHLkGHaEsA-UQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=la%20empresa%20definicion&f=true

Gouardéres, F. (2021). *Las pequeñas y medianas empresas*. Recuperado el 03 de Agosto de 2022, de https://www.europarl.europa.eu/ftu/pdf/es/FTU_2.4.2.pdf

Grupo Banco MundiaL. (2022). *Comercio*. Recuperado el 20 de Octubre de 2022, de https://www.bancomundial.org/es/topic/trade/overview#:~:text=El%20comercio%20es%20un%20motor,participaci%C3%B3n%20en%20la%20economm%C3%ADa%20mundial.

Henao, Y. (2017). *Importancia del control interno como herramienta en la deteccion y prevencion de riesgos empresariales*. Recuperado el 29 de Julio de 2022, de https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/11020/0567378.pdf;jsessionid=F5B395C1DA968063F54ABBF162F26511?sequence=1

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado el 18 de Octubre de 2022, de https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Huaman, V. (2022). *Control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: caso de la empresa Productora Asociación Montefino S.A.C. del distrito Chiara, 2021*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2022, de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30065/CONTROL_INTERNO_RENTABILIDAD_HUAMAN_CHAHUAYLA_VICTORIA.pdf?sequence=1

Ibarra, et al (2021). *Panorama digital de mas micro, pequeñas y medianas empresas MIPYMES de América Latina 2021*. Recuperado el 04 de Agosto de 2022, de http://www.sela.org/media/3223266/panorama-digital-de-las-mipymes-america-latina-2021.pdf

Lawrence, G., & Chad , Z. (2012). *Principiso de administración financiera*. Recuperado el 31 de Agosto de 2022, de https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf

LEY 87. (29 de Noviembre de 1993). *Normas de control interno*. Recuperado el 01 de Octubre de 2022, de https://dapre.presidencia.gov.co/oci/normograma/Ley_87_de_1993.pdf

LEY N°28015. (03 de Julio de 2003). *Ley de promoción y formalización de la Micro y Pequeña empresa*. Recuperado el 02 de Octubre de 2022, de https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf

LEY N°30056. (02 de Julio de 2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Recuperado el 20 de Octubre de 2022, de https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/

Lizcano, J. (2004). Rentabilidad empresarial. *Propuesta practica de análisis y evaluación*. Recuperado el 24 de Agosto de 2022, de https://docplayer.es/15395277-Rentabilidad-empresarial-propuesta-practica-analisis-y-evaluacion.html

Matos, G. (2021). *Control interno y el proeso crediticio en la Cooperativa Dos de Mayo, 2020*. Recuperado el 02 de Agosto de 2022, de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2932/Matos%20Pariona%2c%20Guillermina%20Gina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Modelo Estándar de Control Interno. (2014). *Manual técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014*. Recuperado el 01 de Octubre de 2022, de https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/Manual+T%C3%A9cnico+del+Modelo+Est%C3%A1ndar+de+Control+Interno+para+el+Estado+Colombiano+MECI+2014/065a3838-cc9f-4eeb-a308-21b2a7a040bd

Moltaño, E. (Febrero de 2018). *Control interno*. doi:10.25100/peu.169

Organización Internacional del Trabajo OIT. (2022). *Comercio*. Recuperado el 20 de Octubre de 2022, de https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/commerce/lang--es/index.htm

Red Cultural del Banco de la República. (2022). *Sectores económicos*. Recuperado el 20 de Octubre de 2022, de https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Sectores_econ%C3%B3micos

Resolución N°0973-2019-CU-ULADECH Católica. (2019). *Código de ética para la investigación*. Recuperado el 02 de Noviembre de 2020, de https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf

Robles, E. (2022). *El control interno y su efecto en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso Ferretería e Inversiones Jaimito*

S.A.C. de Chimbote, 2021. Recuperado el 10 de Noviembre de 2022, de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26465/CONTROL_INTERNO_RENTABILIDAD_ROBLES_ALVA_EMILY_MISHEL_HODY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salinas, et al (2013). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Recuperado el 02 de Octubre de 2022, de http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/83ovMSUU4bIajsnRzhKEDf_EMPRESA_E_INICIATIVA_EMPRENDEDORA.pdf

Santiesteban, et al (2011). *Análisis de la rentabilidad económica. Tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2022, de https://books.google.com.pe/books?id=33n1DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+rentabilidad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=la%20rentabilidad&f=true

Sifuentes, L. (2020). *Control interno de almacén y su efecto en la rentabilidad de la empresa Ferretería FEMEPSA S.R.LTDA., Carabayllo, 2018.* Recuperado el 10 de Noviembre de 2020, de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26398/Sifuentes%20%C3%81lvarez,%20Luis%20Alejandro%20Cristobal.pdf?sequence=3

Sociedad de Comercio Exterior del Perú . (2020). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú*. Recuperado el 04 de Agosto de 2022, de https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf

Tello, S. (2014). *Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Recuperado el 22 de Agosto de 2022, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/623-3428-2-PB.pdf

Trigoso, M. (Julio de 2019). *La empresa en el Perú: Clasificación y la responsabilidad social empresarial*. Recuperado el 22 de Agosto de 2022, de https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Inkarri/article/view/2736/2872

Vásquez, F. (2022). *Docente Tutor de Investigación*.

Vela, J. (2020). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno y la rentabilidad de la empresa del sector servicios, caso: I.E.P. Las Abejitas - Tingo Maria, 2019*. Recuperado el 02 de Agosto de 2022, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18221/AMBIENTE%20DE%20CONTROL_VELA_PINCHI_JANETH_VIVIANA.pdf?sequence=1

7.2 Anexos:

7.2.1 Anexo 1: Modelos de fichas bibliográficas

Autor/a:	**Huamán**
Título:	Control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: caso de la empresa Productora Asociación Montefino S.A.C. del distrito Chiara, 2021
Año:	2022
Resumen:	La empresa Productora Asociación Montefino S.A.C. Implementan adecuadamente el control interno ya que aplican políticas, documentos, reuniones y charlas en los trabajadores para obtener un buen control, indican que identifican los posibles riesgos que podrían afectar a la empresa en los objetivos y metas, la empresa tiene una buena comunicación con los trabajadores que les brindan las capacitaciones y orientación ya que les ayuda a fortalecer la relación laboral, la supervisión y ve el cumplimiento de las tareas encomendadas, asimismo identifican la calidad de atención que le brinda al público. La rentabilidad mejora la eficacia de la empresa, ya que es un indicador que determina las ganancias mensuales y obtiene mejor liquidez.

7.2.2 Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE RECOJO DE INFORMACIÓN

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CUESTIONARIO

Reciba usted, un cordial saludo.

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información de la MYPE ***"Servicios Múltiples Businesses & Projects SCRL"*** para desarrollar el trabajo de investigación denominado: ***"caracterización del control interno y rentabilidad de las MYPE del sector comercio del Perú: caso empresa "Servicios Múltiples Businesses & Projects SCRL" - Huánuco, 2022"***. **Encuestadora:** Noemi Clinda Rosales Rojas

La información que proporcione será utilizada con fines netamente académicos y de investigación, por lo que se agradece muy profundamente por la información y su colaboración desinteresada.

Instrucciones: Se le pide por favor que en las preguntas que a continuación se detalla, se sirva elegir la alternativa que considere correcta, marcando con X dentro del cuadro respectivo.

REFERENTE AL CONTROL INTERNO:

PREGUNTAS	RESULTADOS	
	SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL		
1. ¿La empresa tiene implementado formalmente un sistema de control interno?		X
2. ¿La empresa cuenta con un código de ética debidamente aprobado y difundido mediante reuniones del personal para explicar su contenido?	X	
3. ¿La empresa tiene establecido su visión y misión?		X
4. ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones (MOF)?		X
5. ¿Los trabajadores de la empresa tienen un contrato de trabajo?	X	
6. ¿La empresa tiene elaborado su plan estratégico?	X	
EVALUACIÓN DE RIESGO		
7. ¿La empresa tiene definido sus objetivos y metas institucionales?	X	
8. En la empresa ¿se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	X	
9. En la empresa ¿se han tomado en consideración aspectos internos y externos en la identificación de riesgos?	X	
10. ¿La empresa dispone de procedimientos que permita corregir de inmediato los posibles riesgos identificados?	X	
11. ¿La empresa ha implementado un plan de actividades de prevención, respuesta y monitoreo de los riesgos?	X	
ACTIVIDADES DE CONTROL		

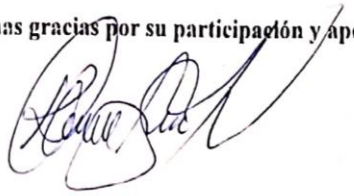
12. ¿La empresa cuenta con actividades que aseguren el cumplimiento de sus objetivos?	X	
13. ¿La empresa tiene controles establecidos para proteger los activos vulnerables como efectivo, inversiones e inventarios que puedan ser vulnerables al riesgo de pérdidas y otros?	X	
14. ¿Se aplican actividades de control periódicamente en todos los procesos administrativos, operacionales y financieros de la empresa?	X	
15. ¿En la empresa existe una determinada persona para controlar los ingresos y salidas de mercadería?	X	
16. ¿Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos?	X	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
17. ¿En la empresa existe comunicación fluida entre empleador y empleado o trabajador?	X	
18. ¿La dirección de la empresa recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunas?	X	
19. ¿La información es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?	X	
20. ¿En la empresa existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios?	X	
21. ¿En la empresa están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	X	
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO		
22. ¿La empresa realiza supervisiones periódicas que permitan detectar a tiempo deficiencias que se puedan presentar dentro de la empresa?	X	
23. ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración en las actividades que se realizan en la empresa?	X	
24. En la empresa, las deficiencias detectadas en el monitoreo ¿se registran y comunican oportunamente a los responsables para su corrección y cumplimiento?	X	
25. En la empresa, ¿se mantiene informado al gerente general o al propietario sobre las deficiencias de control interno de forma oportuna, para que puedan aplicar las medidas correctivas necesarias?	X	
26. ¿La empresa realiza constantemente autoevaluaciones que permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	X	

REFERENTE A LA RENTABILIDAD:

RENTABILIDAD ECONÓMICA		
27. ¿La empresa otorga descuentos o promociones a sus clientes para elevar el nivel de sus ventas?	X	
28. ¿Conoce usted los beneficios que obtiene por la inversión que efectuó en su empresa?	X	
29. ¿Cree usted que el control interno mejore la rentabilidad de una empresa?	X	
30. ¿Conoce usted el precio de cada producto con el que cuenta su empresa y el margen de ganancia?	X	
31. ¿La empresa usa sus activos de manera productiva y eficiente?	X	

RENTABILIDAD FINANCIERA		
32. ¿Conoce usted el rendimiento que obtiene de los fondos que genera su empresa?	X	
33. ¿Cree usted que ofrecer un producto a un mayor precio generará mayores ganancias?	X	
34. El beneficio que obtiene la empresa ¿lo invierte en el capital de trabajo o adquiere nuevos activos?	X	
RENTABILIDAD AUTOGENERADA		
35. ¿La empresa realiza un adecuado manejo de su liquidez?	X	
36. ¿Conoce usted el resultado de sus operaciones mensuales?	X	
37. ¿Conoce usted la cuantificación de la pérdida de valor de los activos de su empresa?	X	

¡¡Muchas gracias por su participación y apoyo!!



7.2.3 Anexo 3: Consentimiento informado

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(CIENCIAS CONTABLES E INGENIERÌA)

Estimado participante:

La finalidad de este protocolo es informarle sobre el trabajo de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "***caracterización del control interno y rentabilidad de las MYPE del sector comercio del Perú: caso empresa "Servicios Múltiples Businesses & Projects SCRL" - Huánuco, 2022***" y es dirigido por **Noemi Clinda Rosales Rojas**, investigadora de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

La encuesta durara aproximadamente 15 minutos de su tiempo, su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del correo Naomi.clida@gmail.com o numero +51 974222331; si desea también podrá escribir al Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico centro_servicio_ti@uladech.edu.pe.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores complete sus datos a continuación:

Nombres:	Salvador Ortiz Alejandro Kevin
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	15-10-2022

7.2.4 Ficha RUC

FICHA RUC : 20609035511
SERVICIOS MÚLTIPLES BUSINESSES & PROJECTS SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

CIR- COMPROBANTE DE INFORMACIÓN REGISTRADA

Número de Transacción : 49522440

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social	: SERVICIOS MÚLTIPLES BUSINESSES & PROJECTS SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
Tipo de Contribuyente	: 28-SOC.COM.RESPONS. LTDA
Fecha de Inscripción	: 31/01/2022
Fecha de Inicio de Actividades	: 01/02/2022
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0193 - O.Z.HUANUCO-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: 22/02/2022
Comprobantes electrónicos	: FACTURA (desde 22/02/2022), (desde 28/02/2022)

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial	: -
Tipo de Representación	: -
Actividad Económica Principal	: **1050 - ELABORACIÓN DE PRODUCTOS LÁCTEOS**
Actividad Económica Secundaria 1	: **4630 - VENTA AL POR MAYOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO**
Actividad Económica Secundaria 2	: -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad	: COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: **SIN ACTIVIDAD**
Número Fax	: -
Teléfono Fijo 1	: -
Teléfono Fijo 2	: -
Teléfono Móvil 1	: - - 930238731
Teléfono Móvil 2	: -
Correo Electrónico 1	: sm.businesses2022@hotmail.com
Correo Electrónico 2	: -

Domicilio Fiscal

Actividad Economica	: **1050 - ELABORACIÓN DE PRODUCTOS LÁCTEOS**
Departamento	: HUANUCO
Provincia	: HUANUCO
Distrito	: PILLCO MARCA
Tipo y Nombre Zona	: C.P. ANDABAMBA
Tipo y Nombre Vía	: -
Nro	: -
Km	: -
Mz	: A
Lote	: -
Dpto	: -
Interior	: -
Otras Referencias	: -
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	: ALQUILADO

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP	: 27/01/2022
Número de Partida Registral	: 11177718
Tomo/Ficha	: -
Folio	: -
Asiento	: -
Origen del Capital	: NACIONAL
País de Origen del Capital	: -

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Exoneración		
		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	01/02/2022	-	-	-
RENTA - REGIMEN ESPECIAL	01/02/2022	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -71075239	INOCENTE MENDOZA SHARON TAIT	GERENTE	22/09/1996	26/01/2022	-
	Dirección	**Ubigeo**	**Teléfono**	**Correo**	
		- - -	- - -	-	

Otras Personas Vinculadas

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -71075239	INOCENTE MENDOZA SHARON TAIT	SOCIO	22/09/1996	26/01/2022	-	51.000000000
	Dirección	**Ubigeo**	**Teléfono**		**Correo**	
		- - -	- - -		-	
Tipo y Nro.Doc.	**Apellidos y Nombres**	**Vinculo**	**Fecha de Nacimiento**	**Fecha Desde**	**Origen**	**Porcentaje**
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -71451202	SALVADOR URETA ALEJANDRO KEVIN	SOCIO	09/01/1993	26/01/2022	-	49.000000000
	Dirección	**Ubigeo**	**Teléfono**		**Correo**	
		- - -	- - -		-	

Importante

La SUNAT se reserva el derecho de verificar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente en cualquier momento.

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

4% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

10% Fuentes de Internet
0% Publicaciones
5% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.° de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.